

Dépannez les questions de Portail de gestion du logiciel Cisco Unified Contact Center Enterprise

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : L'agent sélectionné n'a pas pu être mis à jour](#)

[Solution](#)

[Incapable de sauvegarder l'ID d'agent](#)

[Solution](#)

[Erreur : Une exception unhandled s'est produite pendant l'exécution de la requête Web en cours](#)

[Solution](#)

[Le transfert de serveur d'état CCMP place CredentialRetrieval à 1](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Des noms d'utilisateur « \ » contenant trait de soulignement sont remplacés par « / de barre oblique inverse \ »](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Une exception de base de données s'est produite](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le Portail de gestion du logiciel Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCMP unifié) est une application d'administration basée sur navigateur à être utilisée par des administrateurs système, des clients de l'entreprise, et des superviseurs de centre de contact. C'est une plate-forme dense et multi-tenanted de ravitaillement qui recouvre le matériel de centre de contact. Ce document fournit des informations sur la façon dont résoudre si le problème lié à Cisco Unified CCMP.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur le Portail de gestion du logiciel Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5(1).

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

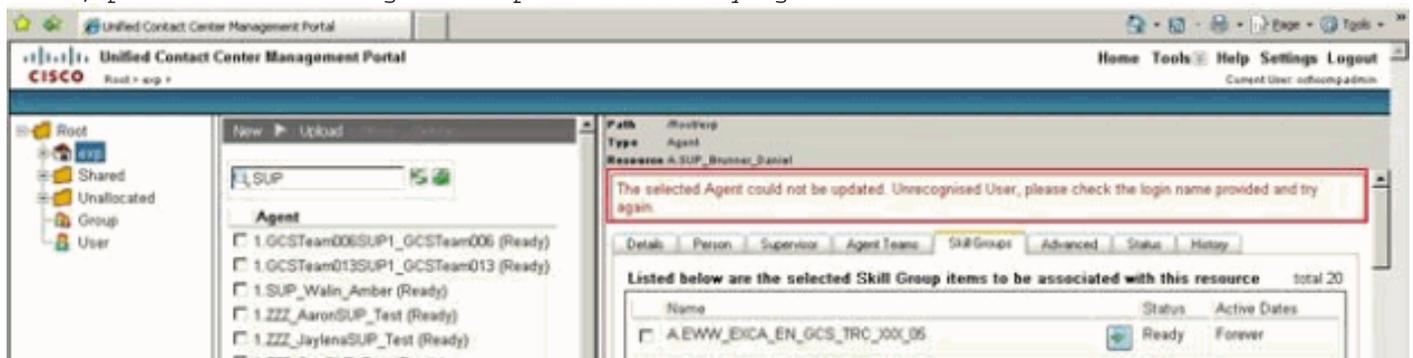
Conventions

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

Erreur : L'agent sélectionné n'a pas pu être mis à jour

L'utilisateur de superviseur existe dans le Répertoire actif et peut être édité dans le Gestionnaire de configuration ICM. Cependant, le problème est l'incapacité d'éditer dans CCMP unifié. Quand vous essayez d'éditer un agent superviseur dans CCMP, cette erreur est reçue :

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



Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Du gestionnaire de configuration CCMP sous des **serveurs de connexion**, le clic **CICM** **éditent**.
2. Cliquez sur le bouton de **mappage de Répertoire actif de configurer**. La fenêtre de dialogue de **Répertoire actif de furetage** est affichée. Ceci est utilisé pour provision les utilisateurs de domaine qui sont priés pour des adhésions de superviseur. L'utilisateur de domaine doit être un membre du Répertoire actif de domaine. **Contrôleur de domaine A** — Entrez dans le contrôleur de nom du domaine. **Contrôleur de domaine B** — Écrivez le nom du contrôleur de domaine du côté B si présent. **Authentification sécurisée d'utilisation** — Sélectionnez cette case à cocher afin d'ouvrir une session au contrôleur de domaine en tant qu'utilisateur spécifié. **Nom d'utilisateur** — Présentez l'utilisateur de nom du domaine, tel que CICMSERV \ administrateur. **Mot de passe** — Entrez le mot de passe d'utilisateur de domaine.

3. Le clic **régénèrent**.
4. Naviguez vers le répertoire de **Répertoire actif** qui correspond à l'exemple unifié ICME.
5. Cliquez sur OK, et **CORRECT** de nouveau pour sauvegarder le nouvel ICME unifié.

Incapable de sauvegarder l'ID d'agent

En essayant de configurer l'ID d'agent, vous ne pouvez pas sauvegarder l'ID d'agent parce que le bouton de sauvegarde est greyed.

Solution

Vérifiez s'il y a n'importe quel caractère ou espace masqué dans la zone d'identification sous l'onglet de personne. S'il y a, vous pourriez devoir ne ressaisir le nom sans aucuns espaces ou caractère particulier afin de résoudre le problème.

Erreur : Une exception unhandled s'est produite pendant l'exécution de la requête Web en cours

En essayant d'ouvrir la page Web CCMP, ce message d'erreur est reçu :

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.

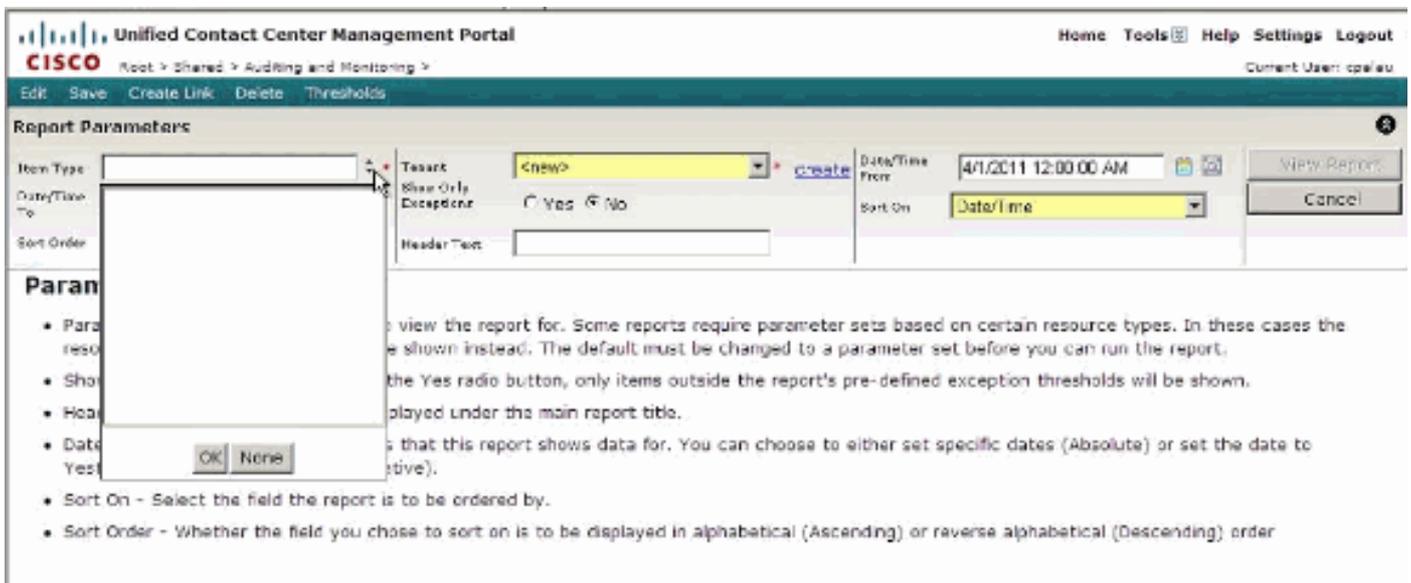
Solution

Cette question peut se produire si vous utilisez une adresse Internet non valide. Afin de résoudre le problème, assurez-vous que vous utilisez une adresse Internet valide.

Le transfert de serveur d'état CCMP place CredentialRetrieval à 1

Problème

Après évolution 8.5(3) à la release, les éléments ne sont pas obtenir rempli sous l'état de détail d'audit. Dans cet exemple, CCMP est mis à jour à 8.5 et le serveur d'état est migré vers un autre système.



Solution

Quand une base de données du serveur d'état est restaurée ou migrée vers un autre système, après que restauration/transfert qu'il doit être configuré dans le gestionnaire de configuration du serveur d'état de sorte que l'exemple de serveur d'état connaisse à quelle base de données du serveur d'état pour se connecter. Une base de données du serveur migrée d'état pour le lancement exige parfois du vieux contenu chiffré d'être supprimé.

Quand de lancement migré/a restauré le serveur d'état, on doit supprimer le contenu chiffré. Puis, après que la configuration du serveur d'état ait été terminée, il doit être vérifié si CredentialRetrieval est placé à 1.

Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

- **CredentialRetrieval** choisi, **extension, lien, indicateurs, nom de** point d'émission de données.

This returned the following results:

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

Remarque: La première valeur de champ (CredentialRetrieval) de 1 indique que chaque fois qu'un état accède à la base de données « portail » de point d'émission de données elle demandera des qualifications.

- Cette valeur est incorrecte car elle devrait donner l'accès aux données dans la base de données portails sans n'importe quel besoin d'authentification.
- Afin de résoudre ceci, vous devez exécuter cette requête de mise à jour :point d'émission de données CredentialRetrieval réglé de mise à jour = 4 où nom = « portail »

Remarque: Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCty85172](#) (clients enregistrés seulement).

Des noms d'utilisateur « _ » contenant trait de soulignement sont remplacés par « de barre oblique inverse \ »

Problème

Quand un nom de compte de domaine de superviseur a un « _ » (trait de soulignement) dans le nom, CCMP renomme le nom du compte dans la page de configuration du superviseur CCMP d'agent automatiquement. Ceci entraîne la configuration que vous voulez changer sur ce superviseur pour échouer avec ce message d'erreur : L'agent sélectionné n'a pas pu être mis à jour. La demande de l'autorisation d'exécution a manqué - Demande : [Global :], [chemin :]

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

Vous ne pouvez changer aucune configuration sur ce superviseur quand « \ » (barre oblique inverse) qui substitue le « _ » (trait de soulignement) est là.

Solution

Vous pouvez changer le caractère de nouveau à un trait de soulignement du côté CCMP, mais ceci revient à une barre oblique inverse après 15 minutes (intervalle régulier). Afin de résoudre ceci, retirez le trait de soulignement du nom d'utilisateur. Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtq91988](#) (clients [enregistrés](#) seulement), et est résolue dans la release 8.5.2.

Une exception de base de données s'est produite

Quand vous essayez d'apporter toutes les modifications à l'agent Team ou à l'Agent Desktop, vous recevez une exception de base de données A a le message d'erreur produit. L'option de l'agent fonctionne correctement, mais les autres fonctions ne sont pas.

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.

Solution

Dans diverses parties de l'UI, par exemple en assignant un numéro à et une équipe composés d'agent, des listes déroulantes sont utilisées pour fournir une liste d'éléments pour que l'utilisateur choisisse. Afin de remplir ces cases, le serveur d'applications évalue les autorisations pour que l'utilisateur connecté établisse les éléments appropriés qu'ils ont l'autorisation de voir. Par conséquent, si un utilisateur peut voir 20 numéros composés basés sur leurs paramètres de sécurité, puis une liste de 20 éléments est donnée pour eux pour choisir de.

Là où un grand nombre d'éléments sont visibles à un seul utilisateur, en particulier où ceux-ci sont contenus dans un répertoire simple, puis la liste devient trop long et embrouillant. L'exception vue dans cet incident est générée quand plus de 2100 éléments sont dans la liste. Dans le cas de ce client, ils ont plus de 2500 numéros composés et ce sont tous visibles à l'utilisateur d'administrateur ouvert une session à, de ce fait provoquant l'exception.

Une des fonctionnalités de création essentielles de CCMP est l'utilisation des répertoires et de la structure de Sécurité de segmenter et partitionner des données dans le système. C'est de fournir la Sécurité contre les modifications non autorisées et de éviter de confondre les utilisateurs moins bien informés avec les détails inutiles. À l'aide de ces caractéristiques, vous pouvez gérer les 2500 numéros composés de sorte que les utilisateurs ne les voient pas d'un seul trait et l'UI ne présente pas une exception.

Il y a deux manières de faire ceci :

- Si le client n'a pas besoin des utilisateurs pour gérer l'équipe d'agent/relations composées de nombre, alors vous pouvez créer un répertoire simple de conteneur sous le locataire de l'EE et placer tous les numéros composés là. Puis, employez les fonctionnalités de sécurité pour s'assurer que les utilisateurs ne peuvent pas voir ou gérer le contenu de ce répertoire. Quand ceci est fait l'équipe UI d'agent rendra avec une liste vide pour l'affectation composée de nombre.
- Si le client préfère permettre à des utilisateurs pour gérer l'équipe d'agent/relations composées de nombre, alors elles auront besoin d'une structure plus complexe de répertoire, avec plusieurs répertoires contenant, chacun avec un nombre restreint de numéros composés. Chaque utilisateur sera alors configuré avec l'accès sécurisé seulement aux répertoires contenant les nombres composés qu'on permet à l'utilisateur particulier pour gérer, dans un ou plusieurs répertoires. Aucun utilisateur ne pourra voir plus de 2100 éléments, autrement l'UI affichera le même comportement d'exception. **Remarque:** Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtq10069](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)