

Cisco Unified Contact Center Management Portal の問題のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[エラー：指定エージェントは更新済であることができませんでした](#)

[解決策](#)

[エージェント ID を保存することが不可能](#)

[解決策](#)

[エラー：処理されない例外は現在の Web 要求の実行中に発生しました](#)

[解決策](#)

[CCMP レポート サーバ 移行は 1 に CredentialRetrieval を設定します](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[アンダースコアが「含まれているユーザー名はバックスラッシュ「\」と」取り替えられます](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[データベース 例外は発生しました](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

Cisco Unified Contact Center Management Portal (Unified CCMP) は、ブラウザ ベースの管理アプリケーションで、コンタクト センターのシステム管理者、ビジネス ユーザおよびスーパーバイザによる使用を目的として設計されています。コンタクト センターの機器をオーバーレイするのは、高密度のマルチテナント プロビジョニング ラットフォームです。この資料は方法で情報を Cisco Unified CCMP にいくつかを関する問題解決する提供したものです。

[前提条件](#)

[要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は Cisco Unified Contact Center Management Portal 7.5(1) に基づいています。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

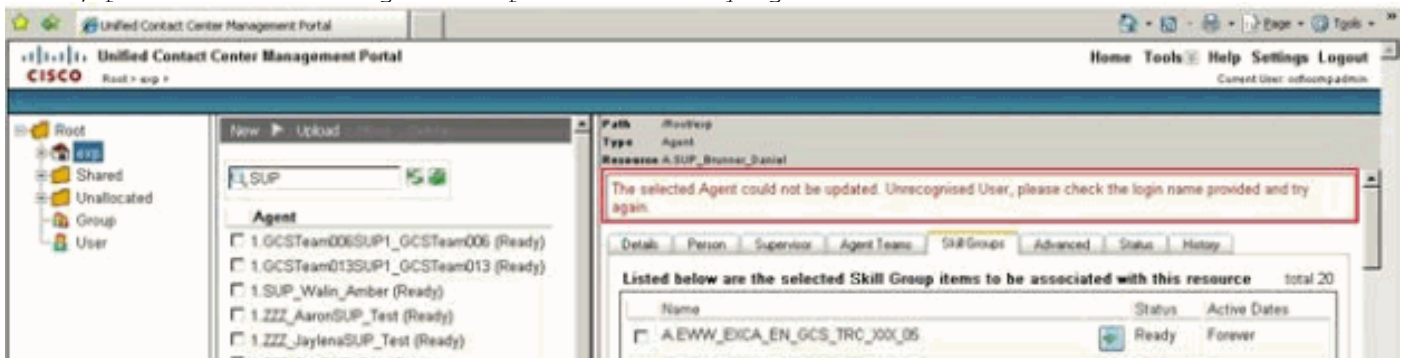
表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

エラー：指定エージェントは更新済であることができませんでした

Active Directory で存在している スーパーバイザ ユーザは ICM コンフィギュレーションマネージャで編集され。ただし、問題は統一された CCMP で編集する不可能です。CCMP のスーパーバイザエージェントを編集することを試みるときのこのエラーは受け取られます：

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



解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 接続サーバの下の CCMP コンフィギュレーションマネージャから、**CICM を編集します**をクリックして下さい。
2. 設定 **Active Directory マッピング** ボタンをクリックして下さい。参照 **Active Directory** ダイアログ ウィンドウは表示されます。これがスーパーバイザメンバーシップに必要なドメイン ユーザーを提供するのに使用されています。ドメイン ユーザーはドメイン Active Directory のメンバーである必要があります。ドメイン コントローラー A — ドメイン コントローラーの名前を入力して下さい。ドメイン コントローラー B — Side B ドメイン コントローラーの名前をもしあれば入力して下さい。使用して下さい**セキュア認証**—指定 ユーザとしてドメイン コントローラーにログインするためにこのチェックボックスを選択して下さい。**username** — CICMSERV \管理者のようなドメイン ユーザの名前を、入力して下さい。**password** — ドメイン ユーザ パスワードを入力して下さい。
3. [Refresh] をクリックします。
4. 統一された ICME 例に対応する **Active Directory** フォルダにナビゲートして下さい。

5.、新しい統一された ICME を保存すること良い再度『OK』 をクリック すれば。

エージェント ID を保存することが不可能

エージェント ID を設定することを試みるとき SAVE ボタンが選択不可能になるのでエージェント ID を保存することができません。

解決策

Name フィールドに非表示 文字または領域が人タブの下にあるかどうか確認して下さい。 ある場合、問題を解決するために領域が特殊文字なしで名前を再入力する必要があるかもしれません。

エラー： 処理されない例外は現在の Web 要求の実行中に発生しました

CCMP Webページを開くことを試みるときこのエラー メッセージは受け取られます：

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.

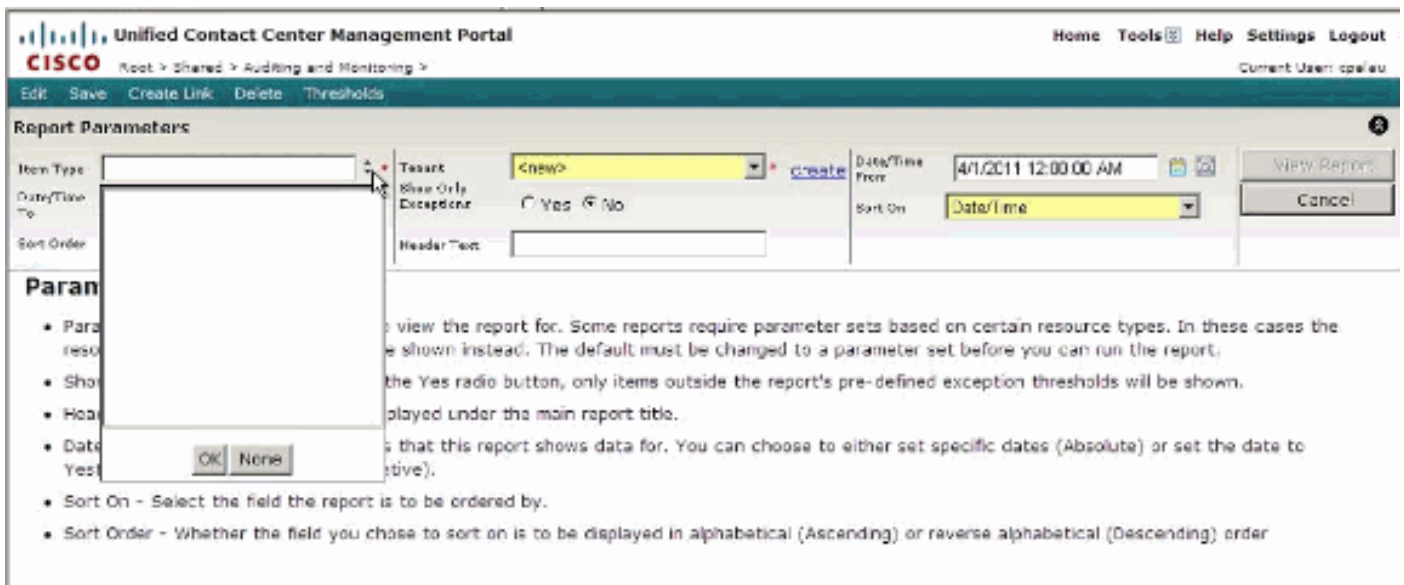
解決策

この問題は無効なホスト名を使用している場合発生する場合があります。 有効なホストネームを使用することを問題を解決するために、確かめて下さい。

CCMP レポート サーバ 移行は 1 に CredentialRetrieval を設定します

問題

8.5(3) リリースへのアップグレードした後で、項目は監査 Detail レポートの下で読み込まれていません。 この例では、CCMP は 8.5 にアップグレードされ、レポート サーバは別のシステムに移行されます。



解決策

レポート サーバー データベースが別のシステムに復元されるか、または移行される時、レポート サーバー インスタンスがに接続するためにどのレポート サーバー データベース知っているようにレポート サーバー 構成マネージャで設定される必要がある移行/リストア後。 アクティブーションのための移行されたレポート サーバー データベースは時々古い暗号化されたコンテンツが削除されるように要求します。

移行されたアクティブにすることがレポート サーバを復元したときに、1つは暗号化されたコンテンツを削除しなければなりません。 それから CredentialRetrieval が 1.に設定される場合レポート サーバー 構成は完了した後、チェックされる必要があります。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

- データ ソースから **CredentialRetrieval** を、**拡張、リンク、フラグ、名前**選択して下さい。

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
```

注: 1 という最初のフィールド (CredentialRetrieval) 値はそれがレポートがデータ ソース データベース「ポータル」をアクセスした度にそれ資格情報を要求する示します。

- この値は認証のための必要なしで門脈データベースのデータへのアクセスを可能にする必要があるので不正確です。
- これを解決するために、この更新クエリを実行する必要があります: = CredentialRetrieval = 4

注: この問題は Cisco バグ ID [CSCty85172](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

アンダースコアが「含まれているユーザー名はバックslash「\」と「」取り替えられます

問題

スーパーバイザ ドメイン アカウント ネームに名前が「_」が (下線) あるとき、CCMP はエージェント スーパーバイザ CCMP 設定 ページのアカウント ネームの自動的に名前を変更します。これによりこのエラー メッセージと失敗するためにこのスーパーバイザで変更したいと思う設定を引き起こします: The selected agent could not be updated. -: [:] [:]

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

「\」時「_」を (アンダースコア) そこにいる代わりにしているそのスーパーバイザの設定を変更できません (バックスラッシュ) 。

解決策

CCMP 側のアンダースコアに文字を戻すことができますがこれは 15 分 (規則的な間隔) 後にバックスラッシュに戻ります。これを解決するために、ユーザー名からアンダースコアを取除いて下さい。この問題は Cisco バグ ID [CSCtg91988](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています、8.5.2 リリースで解決されます。

データベース 例外は発生しました

エージェントチームまたは Agent Desktop への変更を行なうことを試みるときに A エラーメッセージを受け取ります。エージェント オプションは適切に機能していますが、他の機能は適切に機能しません。

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.

解決策

UI のさまざまな一部で、たとえばダイヤルされた数におよびエージェントチームを割り当てるとき、ユーザ向けに項目のリストを提供するためにドロップダウン ボックスが使用されています。これらのボックスを読み込むために、アプリケーションサーバはログインしたユーザ向けの権限を見る権限がある関連した項目を確立する評価します。従ってユーザがセキュリティ設定に基づいて 20 のダイヤルされた数を見る場合があればそして 20 の項目のリストはから選択することができるように提供されます。

多数の項目がシングル ユーザに目に見える一方、これらが単一 フォルダ含まれているところで特に、そしてリストで余りに長く、複雑になります。この事件で見られる例外は 2100 以上の項目がリストにあるとき生成されます。この顧客の場合には、それらは 2500 のダイヤルされた数に持ち、従ってこれらはすべてにログオンされる管理者ユーザに目に見えま例外を誘発します。

CCMP の重要な設計特徴の 1 つはフォルダおよびセグメント化するべきセキュリティ 構造の使用で、システム内のデータを配分しました。これはセキュリティを不当な変更に対して提供し、不必要な詳細とより少なく知識があるユーザを間違えることを避けることです。これらの機能の使用によって、ユーザがそれらを突然見ないし、UI が例外を示さないように 2500 のダイヤルされた数を管理できます。

これをする 2 つの方法があります:

- 顧客はユーザがエージェントチーム/ダイヤルされた数関係を管理することを必要としない場合 EE 借用者の下で単一コンテナ フォルダを作成し、すべてのダイヤルされた数をそこに置くことができます。それから、ユーザがそのフォルダの内容を見るか、または管理できないようにするのにセキュリティ機能を使用して下さい。これがされる場合エージェントチーム UI はダイヤルされた数割り当てのための空リストとします。
- 顧客がユーザがエージェントチーム/ダイヤルされた数関係を管理することを許可することを好む場合より複雑なフォルダ構造を、少数のダイヤルされた数が付いている複数の含んでいるフォルダと、それぞれ必要とします。各ユーザは特定のユーザーが 1 人で、管理することができるまたは複数のフォルダが設定されますダイヤルされた数含まれているフォルダへのだけセキュリティアクセスでそれから。ユーザは 2100 以上の項目を見られない他では UI は同じ例外 動作を表示します。注: これは Cisco バグ ID [CSCtg10069](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)