

# لاصتال زكرم قرادإة باوب عااطخأ فاشكتسأ اهحالصإو Cisco نم دحوملا

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[خطأ: تعذر تحديث الوكيل المحدد](#)

[الحل](#)

[يتعذر حفظ معرف الوكيل](#)

[الحل](#)

[خطأ: حدث إستثناء غير معالج أثناء تنفيذ طلب ويب الحالي](#)

[الحل](#)

[يعمل ترحيل خادم تقارير CCMP على تعيين CredentialRetrieval على 1](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[يتم إستبدال أسماء المستخدمين التي تحتوي على التسطير " " بشرطة مائلة عكسية "\](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[حدث إستثناء لقاعدة البيانات](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

المستعرض مصمم للاستخدام من قبل مسؤولي نظام مركز الاتصال ومستخدمي الأعمال والمشرفين. إنها منصة تزويد كثيفة ومتعددة الخطوط تغلف معدات مركز الاتصال. يزود هذا وثيقة معلومات على كيف أن يحل بعض إن ال إصدار متعلق cisco unified CCMP.

## المتطلبات الأساسية

[المتطلبات](#)

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى مدخل إدارة مركز الاتصال الموحد (1)7.5 من Cisco.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

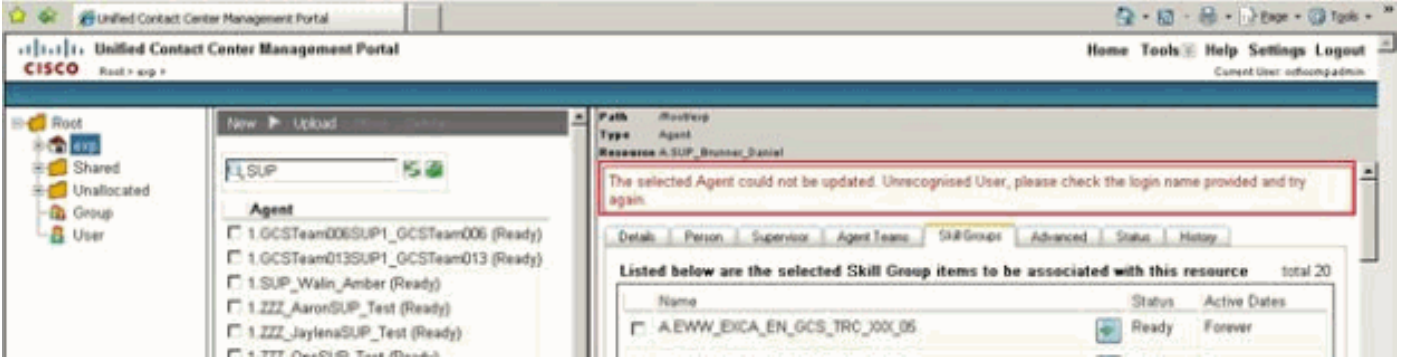
## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## خطأ: تعذر تحديث الوكيل المحدد

يوجد مستخدم المشرف في Active Directory ويمكن تحريره في إدارة تكوين ICM. ومع ذلك، المشكلة هي عدم القدرة على التحرير في Unified CCMP. عندما تحاول تحرير "عامل مشرف" في CCMP، يتم تلقي هذا الخطأ:

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



## الحل

أنجزت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. من مدير تكوين CCMP تحت خوادم الاتصال، انقر تحرير CCM.
2. انقر فوق الزر تكوين تعيين Active Directory. يتم عرض نافذة حوار إستعراض خدمة Active Directory. يتم استخدام هذا لتوفير مستخدمى المجال المطلوب لعضويات المشرف. يجب أن يكون مستخدم المجال عضوا في خدمة Active Directory للمجال. وحدة التحكم بالمجال A—أدخل اسم وحدة التحكم بالمجال. وحدة التحكم بالمجال B—أدخل اسم وحدة التحكم بالمجال من الجانب B إن كانت موجودة. أستخدم المصادقة الآمنة—حدد خانة الاختيار هذه لتسجيل الدخول إلى وحدة التحكم بالمجال كمستخدم محدد. اسم المستخدم—أدخل اسم مستخدم المجال، مثل CCM\administrator. كلمة المرور—أدخل كلمة مرور مستخدم المجال.
3. طقطقة تحديث.
4. انتقل إلى مجلد Active Directory المطابق لمثيل ICME الموحد.
5. انقر فوق موافق، ثم موافق مرة أخرى لحفظ ICME الموحد الجديد.

## يتعذر حفظ معرف الوكيل

عند محاولة تكوين معرف الوكيل، لا يمكنك حفظ معرف الوكيل نظرا لأنه تم مسح الزر "حفظ".

## الحل

تحقق من وجود أي حرف أو مسافة مخفية في حقل الاسم ضمن علامة التبويب "شخص". إن هناك يكون، أنت أمكن تحتاج أن يعيد إدخال الإسم دون أي مسافات أو حرف خاص in order to حلت الإصدار.

## خطأ: حدث إستثناء غير معالج أثناء تنفيذ طلب ويب الحالي

عند محاولة فتح صفحة ويب CCMP، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه:

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

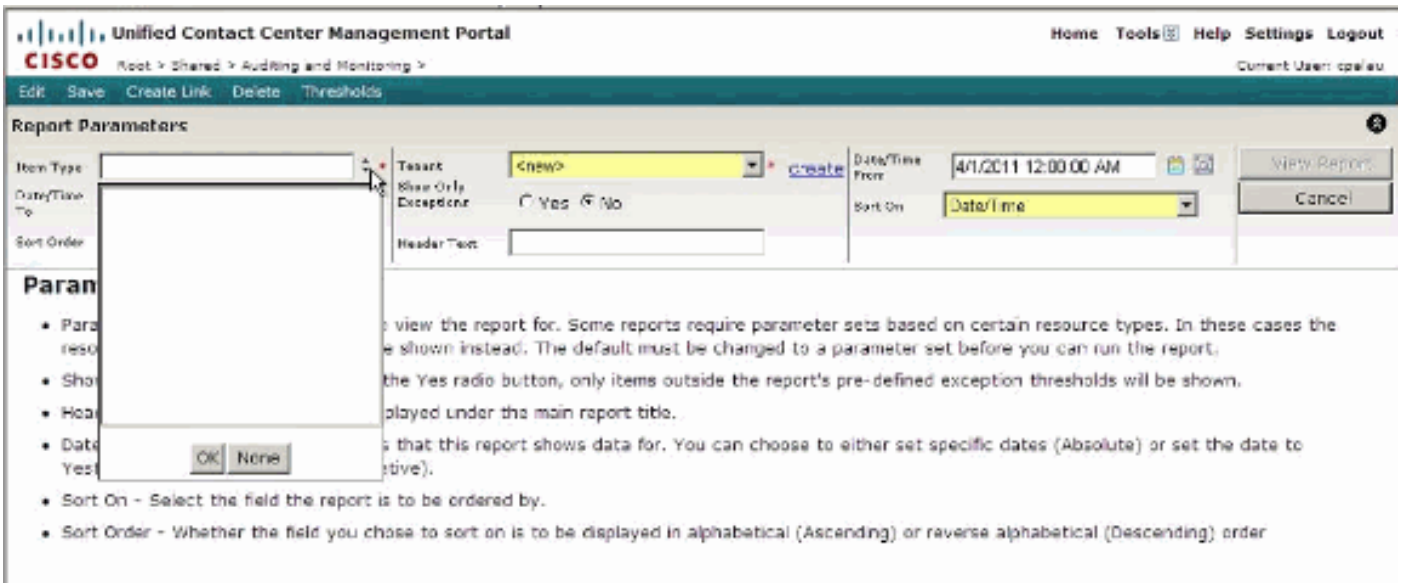
### الحل

يمكن أن تحدث هذه المشكلة إذا كنت تستخدم اسم مضيف غير صالح. لحل المشكلة، تأكد من إستخدام اسم مضيف صالح.

## يعمل ترحيل خادم تقارير CCMP على تعيين CredentialRetrieval على 1

### المشكلة

بعد الترقية إلى الإصدار 8.5(3)، لا يتم ملء العناصر في تقرير تفاصيل التذيق. في هذا المثال، تتم ترقية CCMP إلى 8.5 ويتم ترحيل خادم التقارير إلى نظام مختلف.



The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Management Portal interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Tools', 'Help', 'Settings', and 'Logout'. The current user is 'cpalau'. The main content area is titled 'Report Parameters' and includes a 'Create' button. The 'Item Type' dropdown is set to '<new>'. The 'DateTime From' field is set to '4/1/2011 12:00:00 AM'. The 'Sort On' dropdown is set to 'Date/time'. The 'View Report' button is visible. Below the main form, there is a 'Paran' section with a list of parameters and a 'None' button.

### الحل

عند إستعادة قاعدة بيانات خادم التقارير أو ترحيلها إلى نظام آخر، بعد الاسترداد/الترحيل، يلزم تكوينها في إدارة تكوين خادم التقارير بحيث يعرف مثل خادم التقارير قاعدة بيانات خادم التقارير التي سيتم الاتصال بها. تتطلب قاعدة بيانات خادم التقارير المرحلة للتشيط في بعض الأحيان حذف المحتوى المشفر القديم.

عند تنشيط خادم تقارير تم ترحيله/استعادته، يجب حذف المحتوى المشفر. بعد ذلك، بعد اكتمال تكوين خادم التقارير، يجب التحقق من تعيين CredentialRetrieval على 1.

أنجزت هذا steps in order to حلت الإصدار:

- حدد CredentialRetrieval، ملحق، إرتباط، علامات، اسم من DataSource.  
:This returned the following results

CredentialRetrieval	Extension	Link	Flags	Name
SQL	NULL	3	Portal	1
SQL	NULL	3	Portal	1
SQL	NULL	3	Portal	1
SQL	NULL	3	Portal	1

ملاحظة: تشير قيمة الحقل الأول (1) CredentialRetrieval إلى أنه في كل مرة يصل فيها تقرير إلى "مدخل" قاعدة بيانات DataSource، يطلب بيانات اعتماد.

• هذه القيمة غير صحيحة حيث يجب أن تمنح حق الوصول إلى البيانات في قاعدة بيانات المدخل دون أي حاجة للمصادقة.

• لحل هذه المشكلة، تحتاج إلى تشغيل استعلام التحديث هذا: DataSource CredentialRetrieval = 4 = 'Portal'

ملاحظة: وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCty85172](#) id (يسجل زبون فقط).

## يتم إستبدال أسماء المستخدمين التي تحتوي على التسطير "\_" بشرطة مائلة عكسية "\"

### المشكلة

عندما يحتوي اسم حساب مجال مشرف على "\_" (شرطة سفلية) في الاسم، يقوم CCMP بإعادة تسمية اسم الحساب في صفحة تكوين CCMP للوكيل المشرف تلقائياً. وهذا يتسبب في فشل التكوين الذي تريد تغييره على هذا المشرف مع رسالة الخطأ هذه: " " - [ : ] [ : ]

Path /Root/caas1/Cisco Day 2  
Type Agent  
Resource cpalau\_test

Details	Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Advanced	Status	History
Supervisor		<input checked="" type="checkbox"/>					
<b>Domain Account</b>							
Associate with Domain Account		<input checked="" type="checkbox"/>					
Login Name *		UCCAAS1UK\CPALAU\TEST			Find		
Save		Cancel					

لا يمكنك تغيير أي تكوين على ذلك المشرف عندما يكون هناك "\" (شرطة خلفية) تقوم باستبدال "\_" (شرطة سفلية).

### الحل

يمكنك تغيير الحرف مرة أخرى إلى شرطة سفلية على جانب CCMP، لكن هذا يرجع إلى شرطة مائلة خلفية بعد 15 دقيقة (فاصل زمني منتظم). لحل هذه المشكلة، قم بإزالة التسطير السفلي من اسم المستخدم. وثقت هذا إصدار في cisco بقى [CSCtq91988](#) id (يسجل زبون فقط)، وحلت في ال 8.5.2 إطلاق.

## حدث إستثناء لقاعدة البيانات

عند محاولة إجراء أي تغييرات على "فريق الوكيل" أو "سطح المكتب الوكيل"، تتلقى إستثناء رسالة خطأ. يعمل خيار العامل بشكل صحيح، لكن الوظائف الأخرى لا تعمل.

```
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
```

## الحل

في أجزاء مختلفة من واجهة المستخدم، على سبيل المثال، عند تعيين رقم مطلوب لفريق الوكيل، يتم إستخدام المربعات المنسدلة لتوفير قائمة بالعناصر التي سيختارها المستخدم. من أجل ملء هذه المربعات، يقيم خادم التطبيق الأذونات للمستخدم الذي قام بتسجيل الدخول لإنشاء العناصر ذات الصلة التي لديه إذن لمشاهدتها. لذلك، إذا كان بإمكان المستخدم رؤية 20 رقما ملتصق استنادا إلى إعدادات الأمان الخاصة به، فسيتم توفير قائمة تضم 20 عنصرا لتختار منها.

عندما تكون أعداد العناصر الكبيرة مرئية لمستخدم واحد، خاصة عندما تكون تلك العناصر موجودة في مجلد واحد، عندئذ تصح القائمة طويلة جدا ومربكة. يتم إنشاء الاستثناء الذي يظهر في هذا الحدث عندما يكون أكثر من 2100 عنصر في القائمة. في حالة هذا العميل، يكون لديه أكثر من 2500 رقم مطلوب وهي كلها مرئية للمستخدم المسؤول الذي قام بتسجيل الدخول إليها، وبالتالي يثير الاستثناء.

تتمثل إحدى ميزات التصميم باللغة الأهمية لبروتوكول CCMP في إستخدام المجلدات وبنية الأمان لتقسيم البيانات وتقسيمها داخل النظام. وذلك لتوفير الأمان ضد التغييرات غير المصرح بها ولتجنب الخلط بين المستخدمين الأقل دراية والتفاصيل غير الضرورية. باستخدام هذه الميزات، يمكنك إدارة الأرقام 2500 المطلوبة بحيث لا يراها المستخدمون جميعا مرة واحدة ولا تمثل واجهة المستخدم إستثناء.

وهناك طريقتان لتحقيق هذه الغاية:

- إذا لم يكن العميل بحاجة إلى المستخدمين لإدارة علاقة فريق الوكيل/الرقم المطلوب، فيمكنك إنشاء مجلد حاوية واحد تحت المستأجر EE ووضع جميع الأرقام المطلوبة هناك. ثم أستخدم ميزات الأمان لضمان عدم تمكن المستخدمين من رؤية محتويات هذا المجلد أو إدارتها. عند القيام بذلك، سيتم عرض واجهة مستخدم فريق الوكيل مع قائمة فارغة لتعيين الرقم المطلوب.
- إذا فضل العميل السماح للمستخدمين بإدارة علاقة فريق البرنامج الوكيل/الرقم المطلوب، فسيحتاج إلى بنية مجلد أكثر تعقيدا، تحتوي على العديد من المجلدات، يحتوي كل منها على عدد صغير من الأرقام المطلوبة. يتم بعد ذلك تكوين كل مستخدم مع الوصول الآمن فقط إلى المجلدات التي تحتوي على الأرقام المطلوبة التي يسمح للمستخدم المحدد بإدارتها، إما في مجلد واحد أو عدة مجلدات. لن يتمكن أي مستخدم من مشاهدة أكثر من

2100 عنصر، وإلا ستعرض واجهة المستخدم سلوك إستثناء الاسم. ملاحظة: وثقت هذا في cisco بق id CSCtq10069 (يسجل زبون فقط).

## معلومات ذات صلة

• الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءنل دن تسمل