

# Falha no login no Cisco Supervisor Desktop - ID do Supervisor Desktop em uma Equipe

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introduction](#)

Este documento descreve porque o Supervisor Desktop ID não faz login no Supervisor Desktop em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Também fornece a configuração correta para resolver o problema.

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.3(2) com Service Pack B (SPB) ou posterior
- Cisco IPCC Express versão 3.0(3a) ou posterior

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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos.](#)

## Problema

Quando você faz login no Supervisor Desktop, o login falha com duas mensagens de erro diferentes.

- A ID do Supervisor Desktop tem direitos de **administrador**, o login falha com esta mensagem de erro:

This ID does not have a Supervisor's rights.

Figura 1: Nenhum direito do supervisor



- Se a ID do Supervisor Desktop tiver direitos de supervisor, o login falhará com esta mensagem de erro:

Unable to find this User ID in LDAP.

Figura 2: ID de usuário ausente

# Cisco Supervisor Desktop



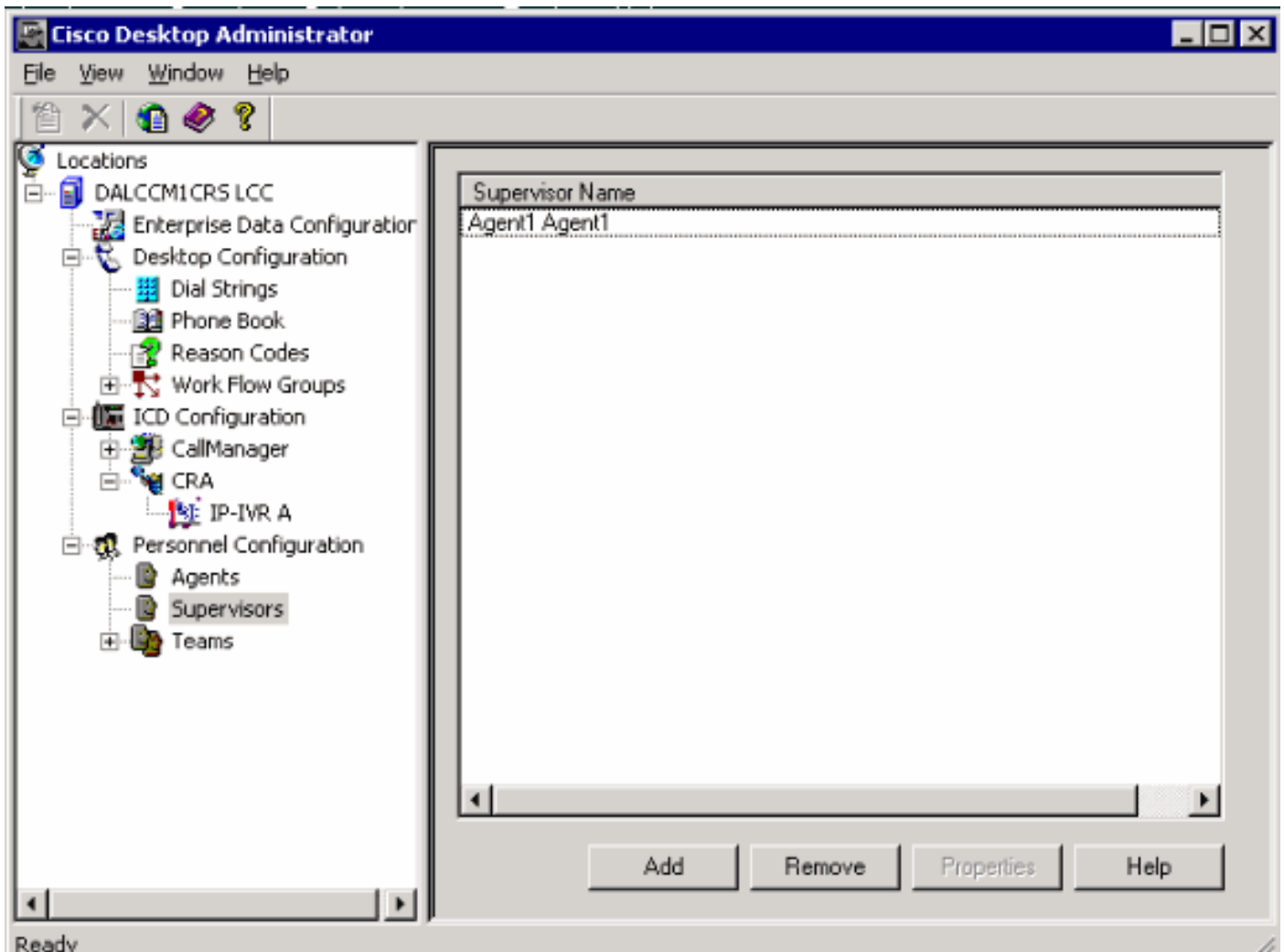
## Solução

Este é um problema de configuração. Para fazer login em um Supervisor Desktop, a ID deve pertencer a uma equipe de agentes. É necessário executar o Cisco Desktop Administrator para concluir duas tarefas:

- Adicione a ID do Supervisor Desktop ao grupo de supervisores.
- Adicione a ID do Supervisor Desktop Associado à equipe.

A janela Supervisor ([Figura 3](#)) exibe uma lista dos supervisores disponíveis para uma equipe. Esses supervisores são escolhidos na lista de agentes configurados no servidor de distribuição de contatos integrados (ICD). É possível adicionar ou remover um supervisor e exibir propriedades de supervisor dessa janela.

**Figura 3: Janela do supervisor**

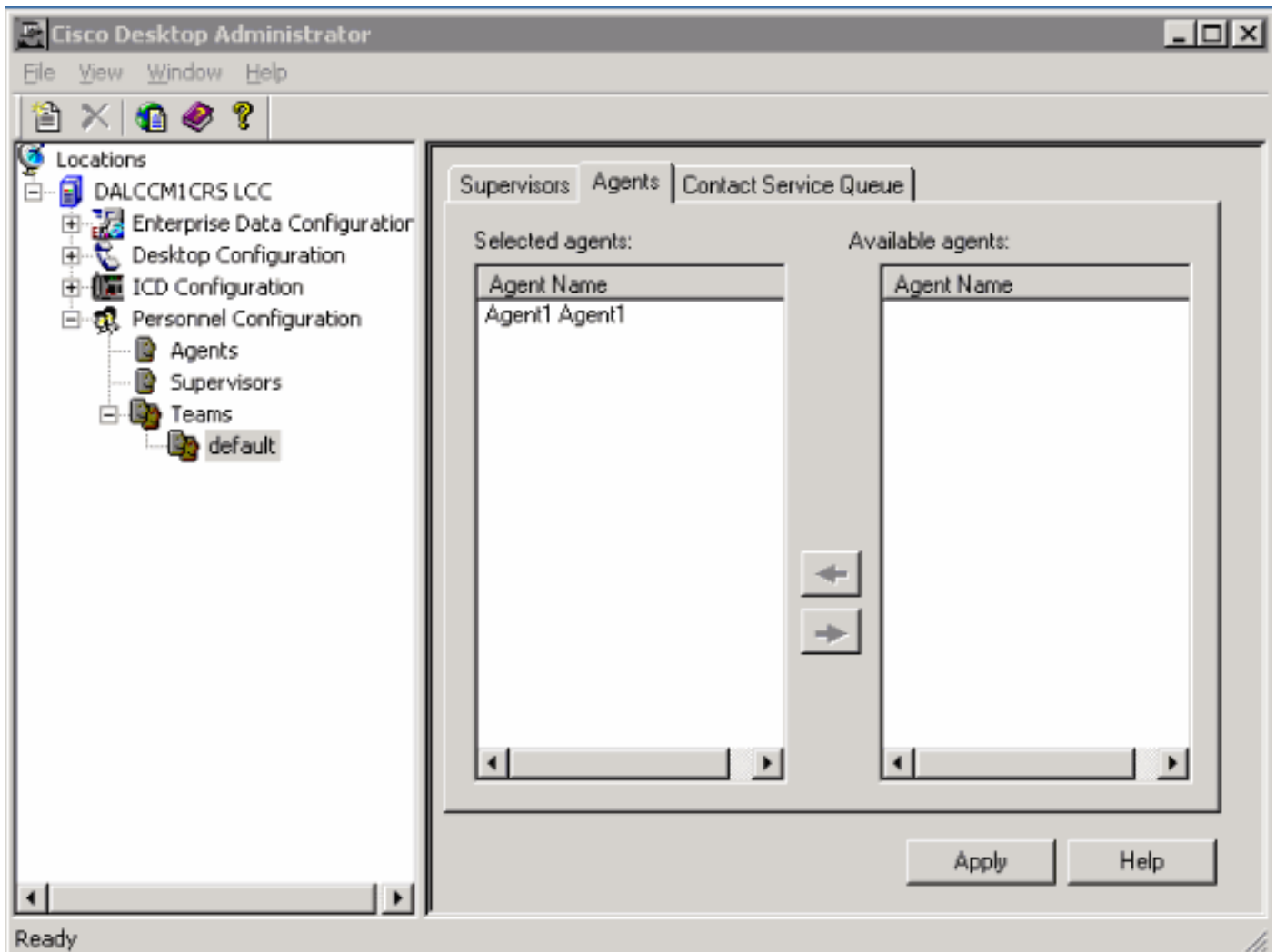


A [Figura 4](#) mostra a configuração de agentes para uma equipe específica.

- Agentes selecionados para a equipe
- Agentes disponíveis para serem atribuídos à equipe

A lista de agentes disponíveis inclui agentes que ainda não foram atribuídos a uma equipe. Um agente pode pertencer a apenas uma equipe por vez.

**Figura 4: Equipe - Janela Agente**

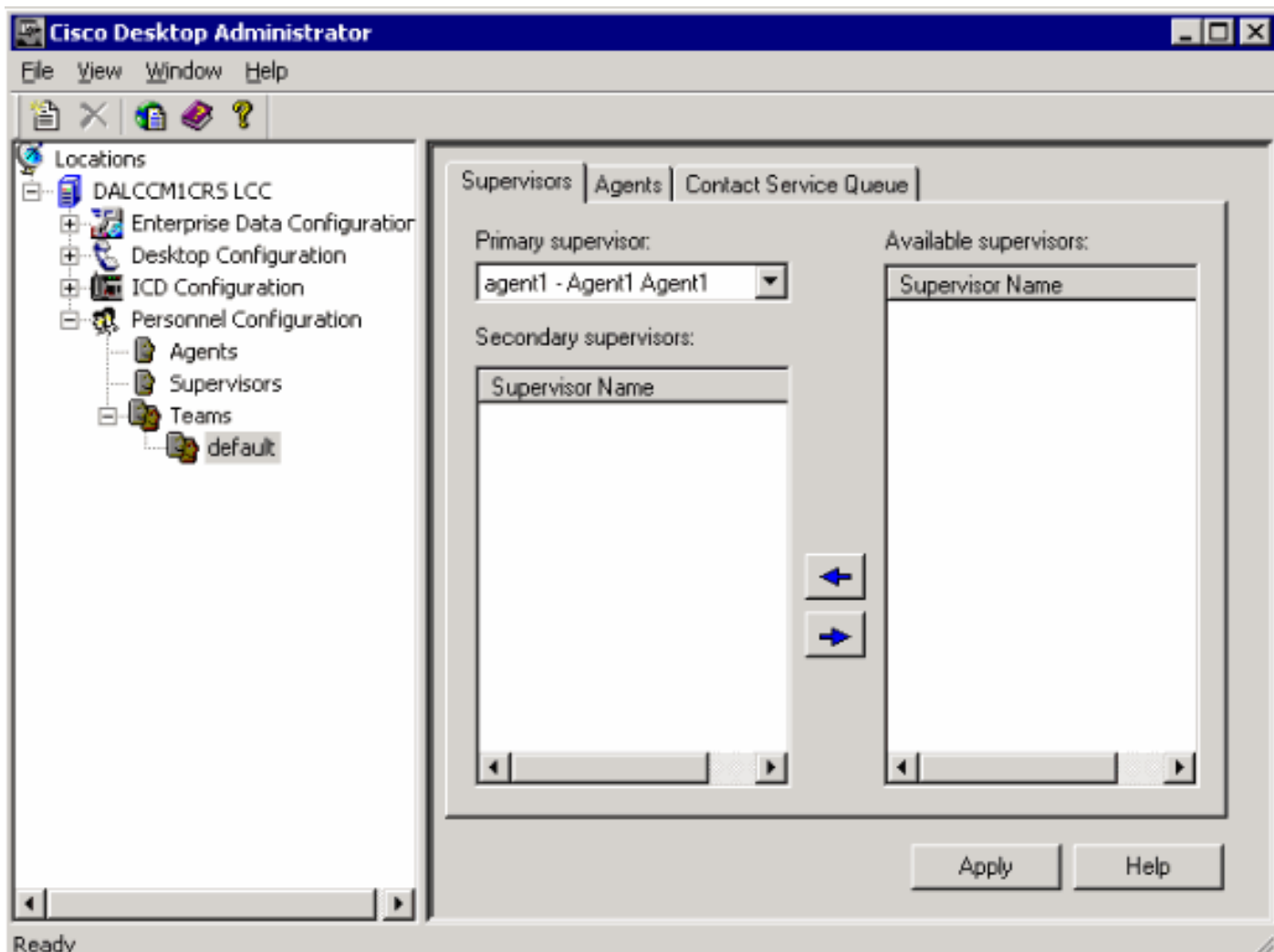


Na [Figura 5](#), a configuração dos supervisores de uma equipe específica é exibida.

- Supervisor principal
- Supervisores secundários
- Supervisores disponíveis

A lista de supervisores disponíveis inclui qualquer agente marcado como supervisor. Os supervisores podem ser atribuídos a várias equipes.

**Figura 5: Janela Equipe - Supervisor**

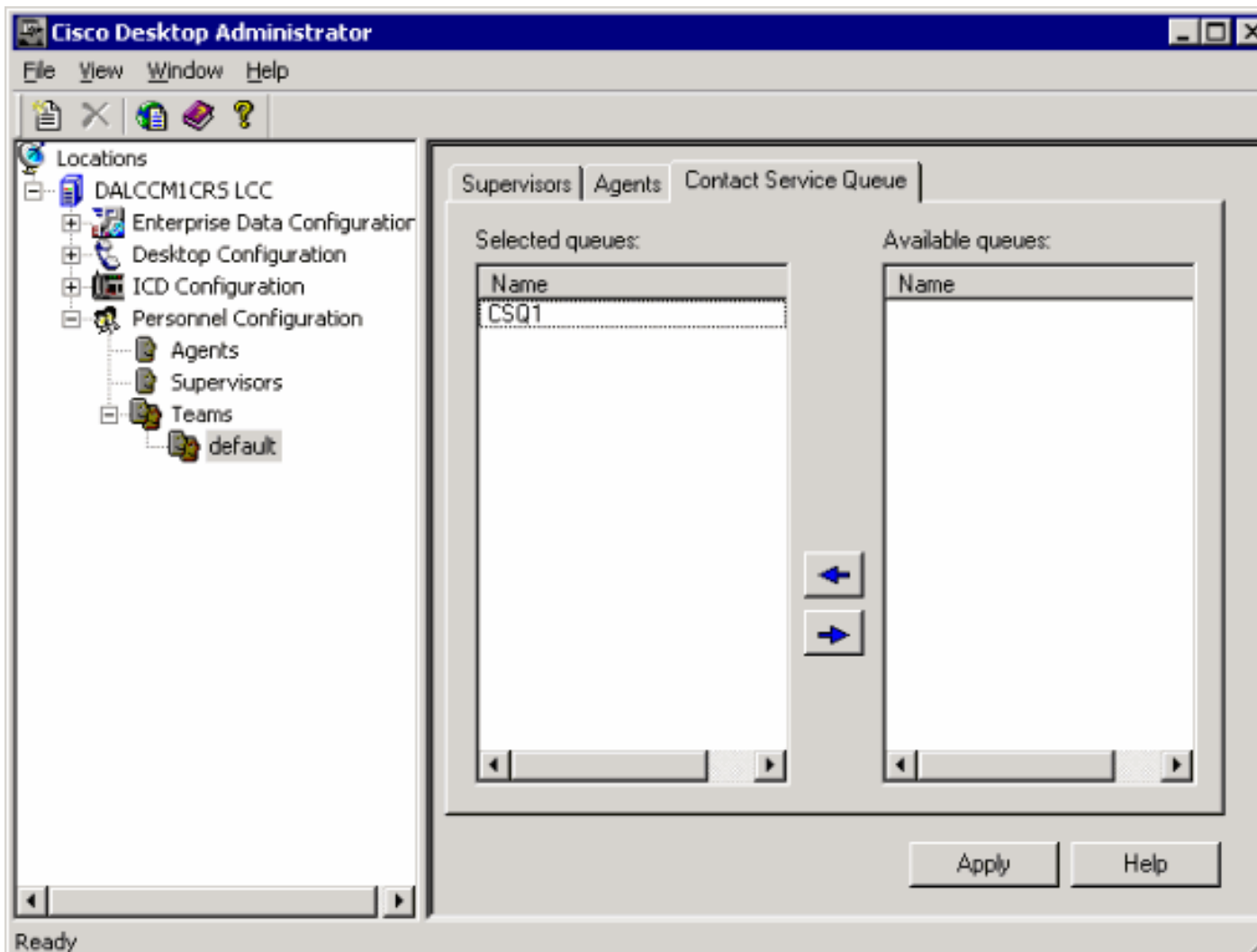


A janela Equipes - Fila do Contact Service ([Figura 6](#)) permite a configuração de uma fila do Contact Service para uma equipe específica. Estas são as opções de configuração exibidas:

- Filas atribuídas à equipe
- Todas as filas disponíveis

A lista de filas disponíveis inclui todas as filas configuradas no servidor ICD. As filas podem ser atribuídas a várias equipes.

**Figura 6: Equipe - Fila do Contact Service**



Depois de atribuir uma ID do Supervisor Desktop a uma equipe, a ID do Supervisor Desktop será conectada com êxito ao Supervisor Desktop.

## Problema

Os agentes continuam aparecendo e desaparecendo no Supervisor Desktop.

## Solução

Para resolver esse problema, renomeie o arquivo SpkStd.dll existente e aplique uma versão com patches do arquivo SpkStd.dll. Conclua estes passos para a solução:-

1. Vá para **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** no PC do agente.
2. Renomeie o SpkStd.dll existente para SpkStd.old.
3. Extraia o novo arquivo SpkStd.dll para o caminho mencionado na etapa 1 e reinicialize o PC.

Esse problema é corrigido nas versões do Unified Contact Center Express (UCCX) 8.0(1) e 7.0(2). Consulte [CSCtd75811](#) (apenas clientes [registrados](#)) para obter mais informações.

## Problema

Quando um usuário tenta fazer login no Cisco Supervisor Desktop, esse erro é recebido:

```
The ID you entered was not found.
```

## Solução

Isso pode ocorrer quando um objeto de configuração é corrompido durante um desligamento não limpo do sistema. Para evitar isso, use o comando CLI para desligar o sistema. Dependendo do objeto de configuração que está corrompido, um alerta é exibido no syslog do aplicativo RTMT e é semelhante a este:

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTION:Erro ao ler a configuração. Provavelmente foi corrupto:  
Config Class=<config name>
```

No arquivo de log, uma mensagem semelhante a esta é exibida:

```
19475 : 01 de fevereiro de 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTION:Erro ao ler  
a configuração. Provavelmente foi corrupto: Config Class=class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig,Exception=java.io.EOFException
```

Esse problema é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCtd87821](#) (somente clientes [registrados](#)). A solução alternativa para este bug é executar este comando CLI que detectará e corrigirá o problema:

```
utils uccx database dbserver integrity
```

## Informações Relacionadas

- [Guia do Usuário do Cisco Desktop Administrator](#)
- [Suporte técnico e documentação - Cisco Systems](#)