# 记录到Cisco Supervisor Desktop里失效-Supervisor Desktop ID,不用小组

### 目录

### <u>简介</u>

本文档介绍Supervisor Desktop ID在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express环境中无法登录 Supervisor Desktop的原因。它还提供了解决问题的正确配置。

## <u>先决条件</u>

### <u>要求</u>

Cisco 建议您了解以下主题:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

### <u>使用的组件</u>

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本:

- 带Service Pack B(SPB)或更高版本的Cisco CallManager版本3.3(2)
- Cisco IPCC Express版本3.0(3a)或更高版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原 始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。 有关文档规则的详细信息,请参阅 Cisco 技术提示规则。

### <u>问题</u>

登录Supervisor Desktop时,登录失败,显示两条不同的错误消息。

- Supervisor Desktop ID具有管理员权限,登录失败,并显示以下错误消息: This ID does not have a Supervisor's rights.
- 图 1:无主管权

Supervisor       Image: Cancel         Retry       Cancel         Clasco System

• 如果Supervisor Desktop ID具有Supervisor权限,登录失败并显示以下错误消息: Unable to find this User ID in LDAP.

图 2:缺少用户ID

Cisco Supervisor Deskto	þ
Supervisor Unable to find this User ID in LDAP. Retry Cancel	
	CISCO SYSTEMS

### 解决方案

这是一个配置问题。要登录Supervisor Desktop,该ID必须属于座席组。必须运行Cisco Desktop Administrator才能完成以下两项任务:

- •将Supervisor Desktop ID添加到Supervisor组。
- •将关联Supervisor桌面ID添加到团队。

Supervisor窗口(图3)显示可供团队使用的主管列表。这些主管是从集成联系分发(ICD)服务器中设置的座席列表中选择的。可以添加或删除Supervisor,并从此窗口查看Supervisor属性。

图 3:管理引擎窗口

🔄 Cisco Desktop Administrator	
Eile ⊻iew <u>W</u> indow <u>H</u> elp	
Ele       View       Window       Help         Image: Strain Stra	Supervisor Name Agent1 Agent1
Teams	Add Remove Properties Help

<u>图4显</u>示了特定团队的座席设置。

- •为团队选择的座席
- 可分配给团队的座席

可用座席列表包括尚未分配给团队的座席。座席一次只能属于一个组。

### 图 4:组 — 座席窗口

Eisco Desktop Administrator	
Eile <u>V</u> iew <u>W</u> indow <u>H</u> elp	
🗎 × 🗊 🛷 🔋	
Locations DALCCM1CRS LCC Desktop Configuration Desktop Configurat	Supervisors       Agents       Contact Service Queue         Selected agents:       Available agents:         Agent1       Agent Name         Agent1       Image: Agent Name         Image: Agent Name       Imagent Name
Ready	

图<u>5</u>中显<u>示了特定团队的主管设置。</u>

- 主管理引擎
- •辅助管理引擎
- 可用主管

可用主管列表包括标记为主管的任何座席。主管可以分配给多个团队。

#### 图 5:团队窗口 — 主管

🔄 Cisco Desktop Administrator	
Eile View Window Help	
🗎 X 🚯 🌒 የ	
<ul> <li>Locations</li> <li>DALCCMICRS LCC</li> <li>Enterprise Data Configuration</li> <li>Desktop Configuration</li> <li>ICD Configuration</li> <li>Rersonnel Configuration</li> <li>Agents</li> <li>Supervisors</li> <li>Teams</li> <li>default</li> </ul>	Supervisors Agents Contact Service Queue   Primary supervisor: agent1 - Agent1 Agent1   Secondary supervisors: Supervisor Name
۲	Арру Нер
Ready	1

"团队——联系服务队列"窗口(图6)允许为特定团队设置联系服务队列。显示以下设置选项:

• 分配给团队的队列

•所有可用队列

可用队列列表包括在ICD服务器上设置的每个队列。队列可分配给多个团队。

图 6:团队 — 联系服务队列

🔄 Cisco Desktop Administrator	
<u>File Yiew Window Help</u>	
🗎 X 🚯 🏈 🎖	
Locations DALCCM1CRS LCC Desktop Configuration Desktop Configurat	Supervisors Agents Contact Service Queue     Selected queues:     Name     CSQ1     Name     CSQ1     Name     Image: Contact Service Queue     Available queues:     Name     Image: Contact Service Queue     Name     Image: Contact Service Queue     Image: Contact Service Queue </th

将Supervisor Desktop ID分配给组后, Supervisor Desktop ID成功登录到Supervisor Desktop。

### <u>问题</u>

座席在Supervisor Desktop中不断出现并消失。

### <u>解决方案</u>

要解决此问题,请重命名现有的SplkStd.dll文件,并应用SplkStd.dll文件的修补版本。请完成以下步骤以了解解决方法:-

- 1. 转到座席PC上的C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin。
- 2. 将现有SplkStd.dll重命名为SplkStd.old。
- 3. 将新的SplkStd.dll文件解压到步骤1中提到的路径并重新启动PC。

此问题在统一联系中心快捷版(UCCX)8.0(1)和7.0(2)版本中已解决。有关详细信息<u>,请参</u>阅 <u>CSCtd75811(</u>仅限注册客户)。

### <u>问题</u>

当用户尝试登录Cisco Supervisor Desktop时,会收到以下错误:

The ID you entered was not found.

## <u>解决方案</u>

当配置对象在系统不干净关闭期间损坏时,可能会发生这种情况。为防止出现这种情况,请使用 CLI命令关闭系统。根据已损坏的配置对象,RTMT应用系统日志中会显示警报,如下所示:

MADM-CFG\_MGR-3-CONFIG\_OBJECT\_CORRUPTED=<config name>

在日志文件中,将显示类似以下消息:

194752009216:26:35.309 PST %MIVR-CFG\_MGR-3-CONFIG\_OBJECT\_CORRUPTED=class com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig=java.io.EOFException

此问题由Cisco Bug ID CSCtd87821(仅限注<u>册客</u>户)<u>记录</u>(仅限注册客户)。 此Bug的解决方法是运 行此CLI命令,以检测并解决问题:

utils uccx database dbserver integrity

### 相关信息

- Cisco Desktop Administrator User Guide (Cisco Desktop Administrator 用户指南)
- 技术支持和文档- 思科系统