

Cisco Supervisor Desktop 로그인 실패 - 팀 없이 Supervisor Desktop ID

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Supervisor Desktop ID가 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express 환경에서 Supervisor Desktop에 로그인하지 못한 이유를 설명합니다. 또한 문제를 해결하기 위한 올바른 컨피그레이션도 제공합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 3.3(2) 서비스 팩 B(SPB) 이상
- Cisco IPCC Express 버전 3.0(3a) 이상

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

문제

Supervisor Desktop에 로그인하면 두 개의 다른 오류 메시지와 함께 로그인이 실패합니다.

- Supervisor Desktop ID에 관리자 권한이 있습니다. 다음 오류 메시지와 함께 로그인이 실패합니다.

This ID does not have a Supervisor's rights.

그림 1:수퍼바이저의 권한 없음



- Supervisor Desktop ID에 수퍼바이저 권한이 있는 경우 다음 오류 메시지와 함께 로그인이 실패합니다.

Unable to find this User ID in LDAP.

그림 2:사용자 ID 누락

Cisco Supervisor Desktop



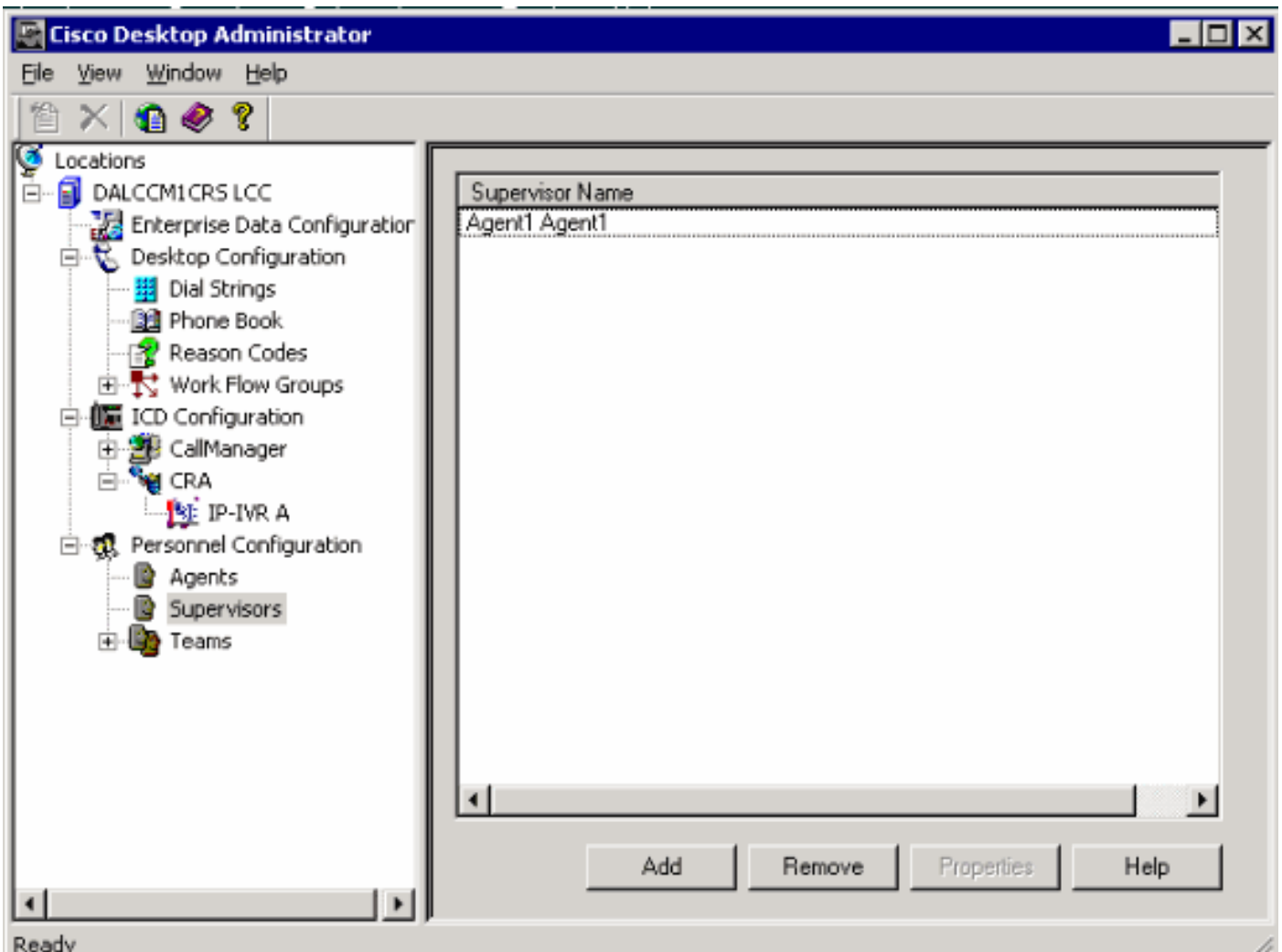
솔루션

구성 문제입니다. Supervisor Desktop에 로그인하려면 ID가 상담원 팀에 속해야 합니다. Cisco Desktop Administrator를 실행하여 다음 두 가지 작업을 완료해야 합니다.

- 슈퍼바이저 데스크톱 ID를 슈퍼바이저 그룹에 추가합니다.
- Associate Supervisor Desktop ID를 팀에 추가합니다.

Supervisor 창(그림 3)에 팀에서 사용할 수 있는 슈퍼바이저 목록이 표시됩니다. 이러한 슈퍼바이저는 ICD(Integrated Contact Distribution) 서버에 설정된 에이전트 목록에서 선택합니다. 이 창에서 슈퍼바이저를 추가 또는 제거하고 슈퍼바이저 속성을 볼 수 있습니다.

그림 3:슈퍼바이저 창



[그림 4](#)는 특정 팀의 상담원 설정을 보여줍니다.

- 팀에 대해 선택된 상담원
- 팀에 할당할 수 있는 상담원

사용 가능한 상담원 목록에는 팀에 아직 할당되지 않은 상담원이 포함됩니다. 상담원은 한 번에 한 팀에만 속할 수 있습니다.

그림 4: 팀 - 상담원 창

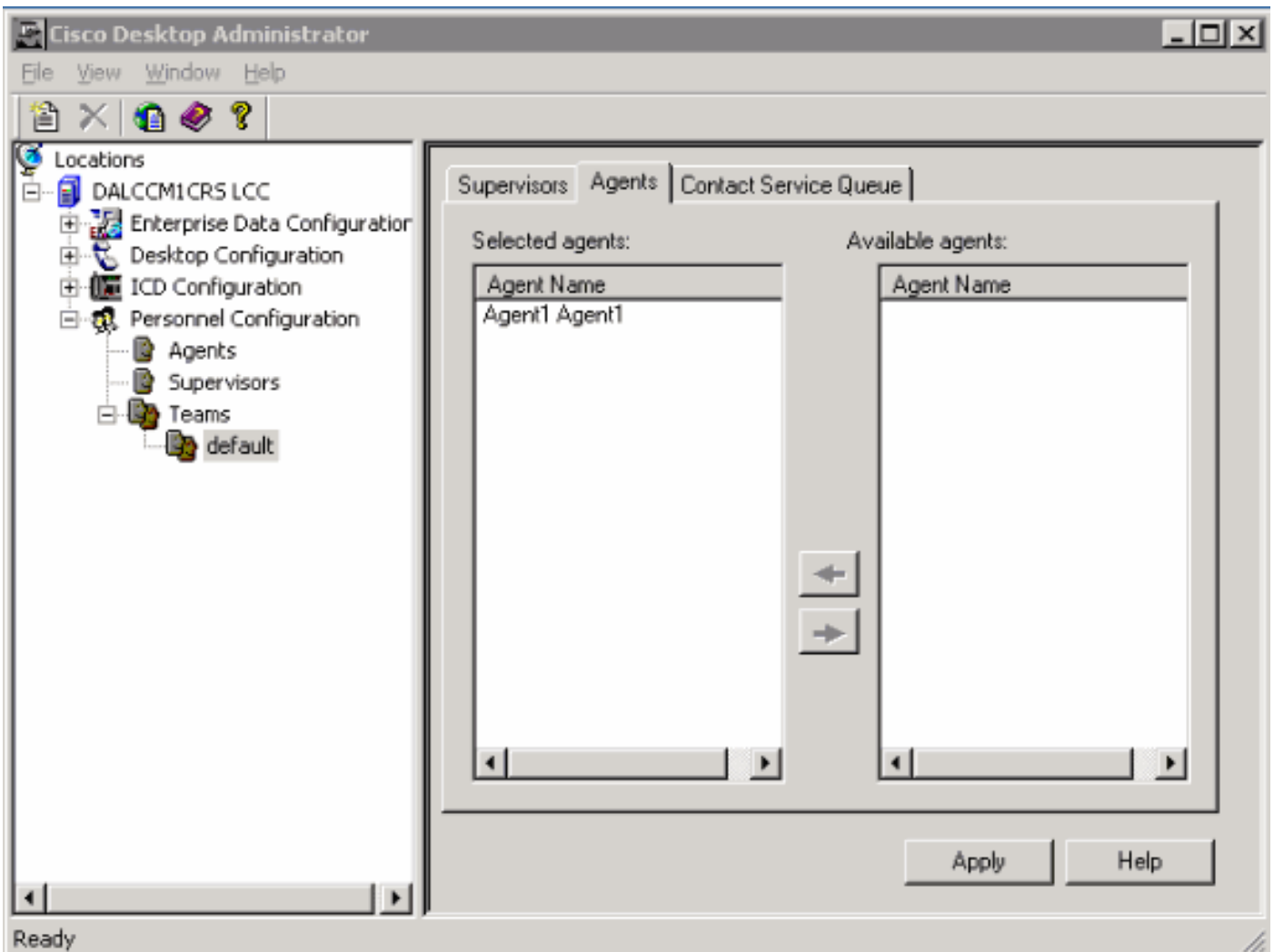
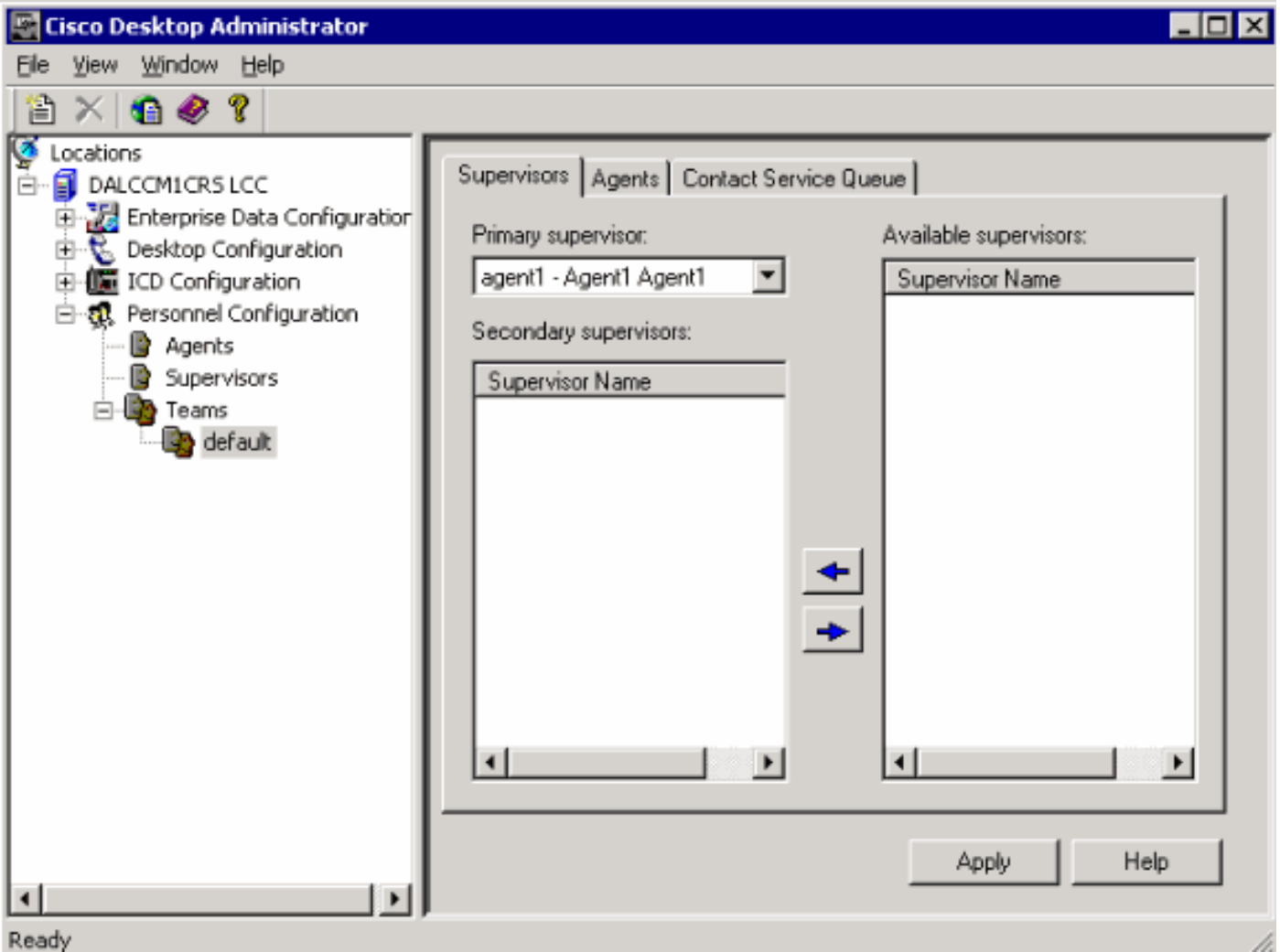


그림 5에서 특정 팀의 슈퍼바이저 설정이 표시됩니다.

- 기본 슈퍼바이저
- 보조 슈퍼바이저
- 사용 가능한 슈퍼바이저

사용 가능한 슈퍼바이저 목록에는 슈퍼바이저로 태그가 지정된 모든 에이전트가 포함됩니다. 슈퍼바이저는 여러 팀에 할당할 수 있습니다.

그림 5: 팀 창 - 슈퍼바이저

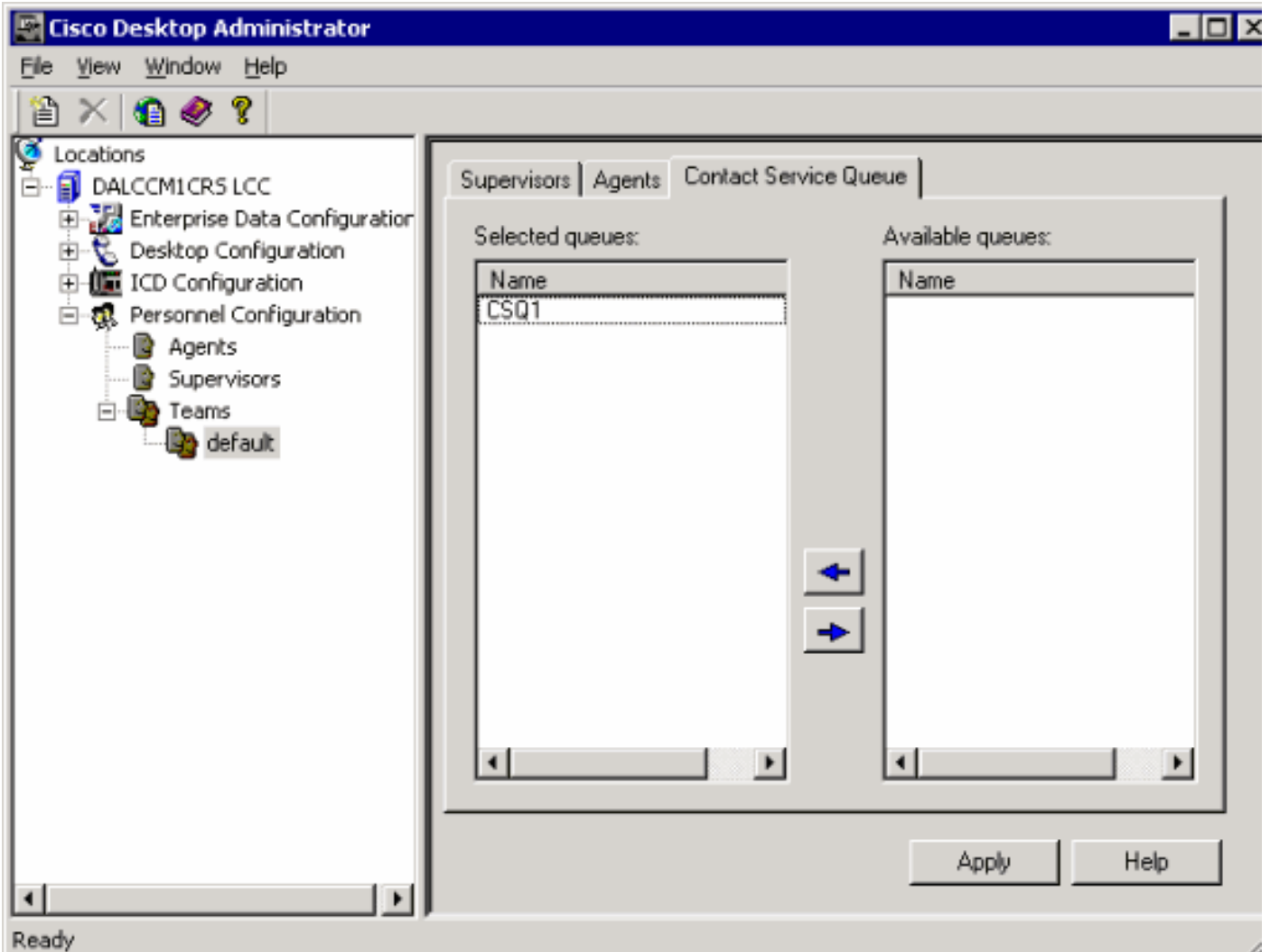


Teams - Contact Service Queue 창(그림 6)을 사용하면 특정 팀에 대한 연결 서비스 대기열을 설정할 수 있습니다. 표시되는 설정 옵션은 다음과 같습니다.

- 팀에 할당된 대기열
- 사용 가능한 모든 큐

사용 가능한 대기열 목록에는 ICD 서버에 설정된 모든 대기열이 포함됩니다. 큐를 여러 팀에 할당할 수 있습니다.

그림 6: 팀 - 연결 서비스 대기열



Supervisor Desktop ID를 팀에 할당하면 Supervisor Desktop ID가 Supervisor Desktop에 성공적으로 로그인됩니다.

문제

상담원이 Supervisor Desktop에서 계속 나타나고 사라집니다.

솔루션

이 문제를 해결하려면 기존 SpkStd.dll 파일의 이름을 바꾸고 패치된 버전의 SpkStd.dll 파일을 적용합니다. 해결 방법을 위해 다음 단계를 완료합니다.

1. 에이전트 PC에서 C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin으로 이동합니다.
2. 기존 SpkStd.dll의 이름을 SpkStd.old로 바꿉니다.
3. 새 SpkStd.dll 파일을 1단계에서 설명한 경로로 추출하고 PC를 재부팅합니다.

이 문제는 UCCX(Unified Contact Center Express) 8.0(1) 및 7.0(2) 버전에서 해결되었습니다. 자세한 내용은 [CSCtd75811\(등록된 고객만 해당\)](#)을 참조하십시오.

문제

사용자가 Cisco Supervisor Desktop에 로그인하려고 하면 다음 오류가 발생합니다.

The ID you entered was not found.

솔루션

이 문제는 시스템을 완전히 종료하는 동안 구성 객체가 손상될 때 발생할 수 있습니다. 이를 방지하려면 CLI 명령을 사용하여 시스템을 종료합니다. 손상된 컨피그레이션 객체에 따라 RTMT 애플리케이션 syslog에 경고가 표시되며 다음과 유사합니다.

```
MDM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED: . . =<config name>
```

로그 파일에 다음과 유사한 메시지가 나타납니다.

```
19475:2 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED: . . =class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig,=java.io.EOFException
```

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCtd87821에 의해 문서화됩니다([등록된](#) 고객만 해당). 이 버그의 해결 방법은 문제를 탐지하고 해결할 이 CLI 명령을 실행하는 것입니다.

```
utils uccx database dbserver integrity
```

관련 정보

- [Cisco Desktop 관리자 사용 설명서](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)