

Cisco Unified Contact Center 관리 포털 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[오류:선택한 에이전트를 업데이트할 수 없습니다.](#)

[솔루션](#)

[에이전트 ID를 저장할 수 없습니다.](#)

[솔루션](#)

[오류:현재 웹 요청을 실행하는 동안 처리되지 않은 예외가 발생했습니다.](#)

[솔루션](#)

[CCMP 보고서 서버 마이그레이션이 CredentialRetrieval을 1로 설정](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[밀줄 " "을 포함하는 사용자 이름은 백슬래시 "\"로 바꿉니다.](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[데이터베이스 예외가 발생했습니다.](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

Cisco Unified CCMP(Contact Center Management Portal)는 컨택 센터 시스템 관리자, 비즈니스 사용자 및 슈퍼바이저가 사용하도록 설계된 브라우저 기반 관리 애플리케이션입니다.Contact Center 장비를 오버레이하는 고밀도 멀티테넌트 프로비저닝 플랫폼입니다.이 문서에서는 Cisco Unified CCMP와 관련된 문제가 발생할 경우 일부 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco Unified Contact Center Management Portal 7.5(1)를 기반으로 합니다.

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.

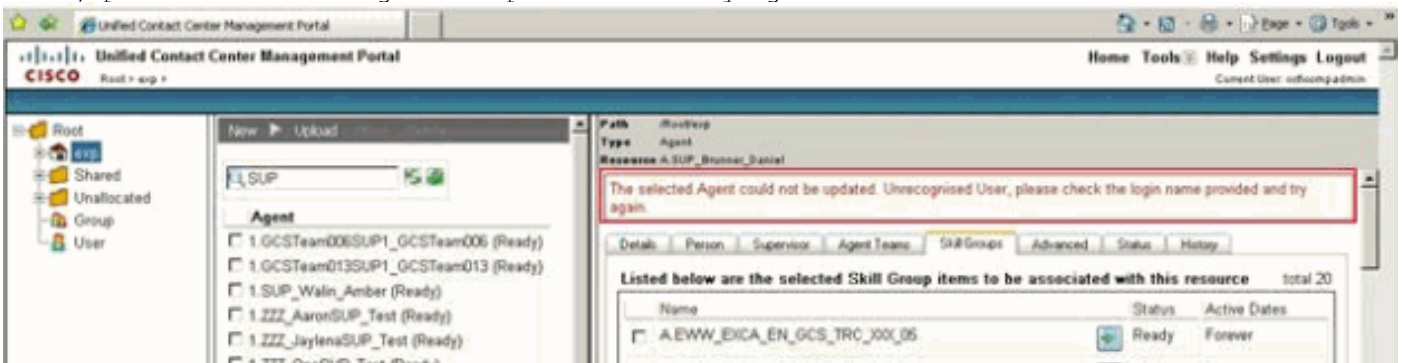
표기 규칙

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

오류:선택한 에이전트를 업데이트할 수 없습니다.

수퍼바이저 사용자는 Active Directory에 있으며 ICM 구성 관리자에서 편집할 수 있습니다. 그러나 문제는 Unified CCMP에서 편집할 수 없다는 점입니다. CCMP에서 Supervisor Agent를 수정하려고 하면 다음 오류가 발생합니다.

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



솔루션

문제를 해결하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. CCMP Configuration Manager의 **Connection servers(연결 서버)**에서 **CICM 수정**을 클릭합니다.
2. Configure **Active Directory Mapping(Active Directory 매핑 구성)** 버튼을 클릭합니다. Browse **Active Directory** 대화 상자 창이 표시됩니다. 수퍼바이저 멤버십에 필요한 도메인 사용자를 프로비저닝하는 데 사용됩니다. 도메인 사용자는 도메인 Active Directory의 구성원이어야 합니다. **Domain Controller A(도메인 컨트롤러 A)** - 도메인 컨트롤러의 이름을 입력합니다. **Domain Controller B(도메인 컨트롤러 B)** - B측 도메인 컨트롤러의 이름을 입력합니다(있는 경우). **Use Secure Authentication(보안 인증 사용)** - 도메인 컨트롤러에 지정된 사용자로 로그인하려면 이 확인란을 선택합니다. **Username(사용자 이름)** - CICMSERV/administrator와 같은 도메인 사용자의 이름을 입력합니다. **Password(비밀번호)** - 도메인 사용자의 비밀번호를 입력합니다.
3. Refresh(**새로 고침**)를 클릭합니다.
4. Unified ICME 인스턴스에 해당하는 **Active Directory** 폴더로 이동합니다.
5. OK(**확인**)를 다시 클릭하여 새 Unified ICME를 저장합니다.

에이전트 ID를 저장할 수 없습니다.

에이전트 ID를 구성하려고 할 때 저장 단추가 회색으로 표시되어 있으므로 에이전트 ID를 저장할 수 없습니다.

솔루션

Person 탭 아래의 Name 필드에 숨겨진 문자나 공백이 있는지 확인합니다. 있는 경우, 문제를 해결하려면 공백이나 특수 문자 없이 이름을 다시 입력해야 할 수 있습니다.

오류:현재 웹 요청을 실행하는 동안 처리되지 않은 예외가 발생했습니다.

CCMP 웹 페이지를 열려고 할 때 다음 오류 메시지가 표시됩니다.

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.

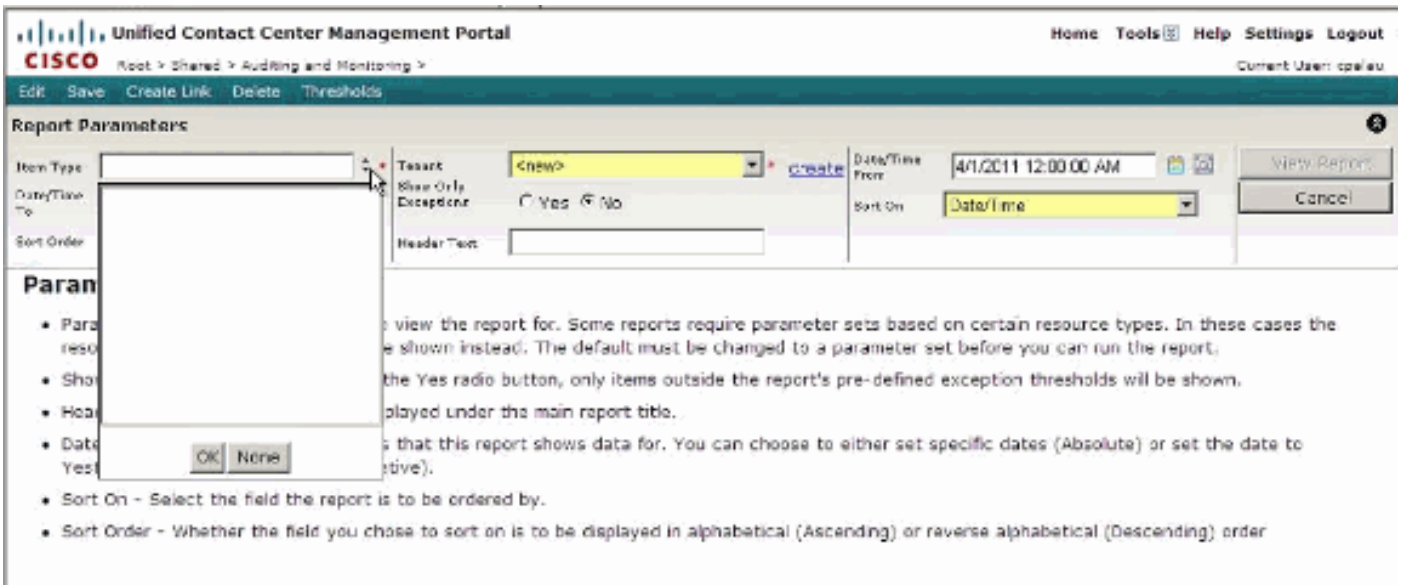
솔루션

이 문제는 잘못된 호스트 이름을 사용하는 경우 발생할 수 있습니다. 문제를 해결하려면 유효한 호스트 이름을 사용해야 합니다.

CCMP 보고서 서버 마이그레이션이 CredentialRetrieval을 1로 설정

문제

8.5(3) 릴리스로 업그레이드한 후에는 Audit Detail(감사 세부사항) 보고서에 항목이 채워지지 않습니다. 이 예에서는 CCMP가 8.5로 업그레이드되고 보고서 서버가 다른 시스템으로 마이그레이션됩니다.



솔루션

보고서 서버 데이터베이스가 복원 또는 다른 시스템으로 마이그레이션된 경우 복원/마이그레이션 후 보고서 서버 구성 관리자에서 구성해야 보고서 서버 인스턴스가 연결할 보고서 서버 데이터베이스를 알 수 있습니다. 활성화를 위해 마이그레이션된 보고서 서버 데이터베이스를 사용하려면 오래된 암호화된 콘텐츠를 삭제해야 하는 경우가 있습니다.

마이그레이션되거나 복원된 보고서 서버를 활성화할 때 암호화된 내용을 삭제해야 합니다. 그런 다음 보고서 서버 컨피그레이션이 완료된 후 CredentialRetrieval이 1로 설정되어 있는지 확인해야 합니다.

문제를 해결하려면 다음 단계를 수행하십시오.

- DataSource에서 CredentialRetrieval, Extension, Link, Flags, Name을 선택합니다.

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
```

참고: 첫 번째 필드(CredentialRetrieval) 값 1은 보고서가 DataSource 데이터베이스 "Portal"에 액세스할 때마다 자격 증명을 요청함을 나타냅니다.

- 인증 없이 포털 데이터베이스의 데이터에 대한 액세스를 제공해야 하므로 이 값이 잘못되었습니다.
- 이 문제를 해결하려면 다음 업데이트 쿼리를 실행해야 합니다. `CredentialRetrieval = 4`
`name = 'Portal'`

참고: 이 문제는 Cisco 버그 ID CSCty85172(등록된 고객만 해당)에 설명되어 있습니다.

밀줄 "_"을 포함하는 사용자 이름은 백슬래시 "\"로 바꿉니다.

문제

수퍼바이저 도메인 계정 이름에 "_"(밀줄)이 있으면 CCMP는 에이전트 수퍼바이저 CCMP 구성 페이지에서 계정 이름을 자동으로 변경합니다. 이렇게 하면 이 수퍼바이저에서 변경할 컨피그레이션이 실패하고 다음 오류 메시지가 표시됩니다.

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

"_"(밑줄)을 대체하는 "\"(백슬래시)가 있는 경우 해당 슈퍼바이저의 컨피그레이션을 변경할 수 없습니다.

솔루션

CCMP 측의 밑줄로 문자를 다시 변경할 수 있지만, 이렇게 하면 15분(일반 간격) 후에 백슬래시로 되돌아갑니다. 이를 해결하려면 사용자 이름에서 밑줄을 제거하십시오. 이 문제는 Cisco 버그 ID CSCtq91988(등록된 고객만 해당)에 문서화되며 8.5.2 릴리스에서 해결됩니다.

데이터베이스 예외가 발생했습니다.

Agent Team 또는 Agent Desktop을 변경하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다. 에이전트 옵션이 제대로 작동하고 있지만 다른 기능은 작동하지 않습니다.

```
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.
```

솔루션

UI의 여러 부분에서, 예를 들어 전화 건 번호 및 상담원 팀을 할당할 때 드롭다운 상자를 사용하여 사용자가 선택할 항목 목록을 제공합니다. 이러한 상자를 채우기 위해 Application Server는 로그인한 사용자의 권한을 평가하여 해당 사용자가 볼 수 있는 관련 항목을 설정합니다. 따라서 사용자가 보안 설정에 따라 20개의 전화 건 번호를 볼 수 있으면 20개의 항목 목록이 제공됩니다.

단일 사용자에게 많은 항목이 표시되는 경우, 특히 단일 폴더에 포함된 경우 목록이 너무 길어지고 혼동됩니다. 이 인시던트에 표시되는 예외는 2,100개 이상의 항목이 목록에 있는 경우 생성됩니다. 이 고객의 경우 2,500개가 넘는 전화 건 번호가 있으며, 이 모든 번호는 관리자 사용자가 로그인한 상태로 볼 수 있으므로 예외가 발생합니다.

CCMP의 중요한 설계 기능 중 하나는 폴더 및 보안 구조를 사용하여 시스템 내에서 데이터를 분할하고 분할하는 것입니다. 이는 둘 다 무단 변경에 대한 보안을 제공하고 지식이 부족한 사용자가 불필요한 세부 정보를 혼동하지 않도록 하기 위한 것입니다. 이러한 기능을 사용하여 사용자가 한 번에 모두 볼 수 없도록 2500 전화 건 번호를 관리할 수 있으며 UI에 예외가 표시되지 않습니다.

두 가지 방법으로 이 작업을 수행할 수 있습니다.

- 고객이 상담원 팀/전화 건 번호 관계를 관리할 필요가 없는 경우 EE 테넌트 아래에 단일 컨테이너 폴더를 생성하고 모든 전화 건 번호를 여기에 배치할 수 있습니다. 그런 다음 보안 기능을 사용하여 사용자가 해당 폴더의 내용을 보거나 관리할 수 없도록 합니다. 이렇게 하면 상담원 팀 UI가 전화 건 번호 할당에 대해 빈 목록으로 렌더링됩니다.
- 고객이 상담원 팀/전화 건 번호 관계를 관리하도록 허용하려는 경우, 여러 개의 폴더가 포함된 더 복잡한 폴더 구조가 필요하며, 각 폴더는 적은 수의 전화 건 번호로 구성됩니다. 그런 다음 각 사용자는 특정 사용자가 관리할 수 있는 전화 건 번호가 포함된 폴더에만 보안 액세스를 사용하여 하나 또는 여러 폴더에 구성됩니다. 사용자가 2,100개 이상의 항목을 볼 수 없습니다. 그렇지 않으면 UI에서 동일한 예외 동작을 표시합니다. **참고:** 이 내용은 Cisco 버그 ID CSCtq10069([등록된](#) 고객만 해당)에 설명되어 있습니다.

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)