

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

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

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。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用的组件

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。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

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



- 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 Desktop



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。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

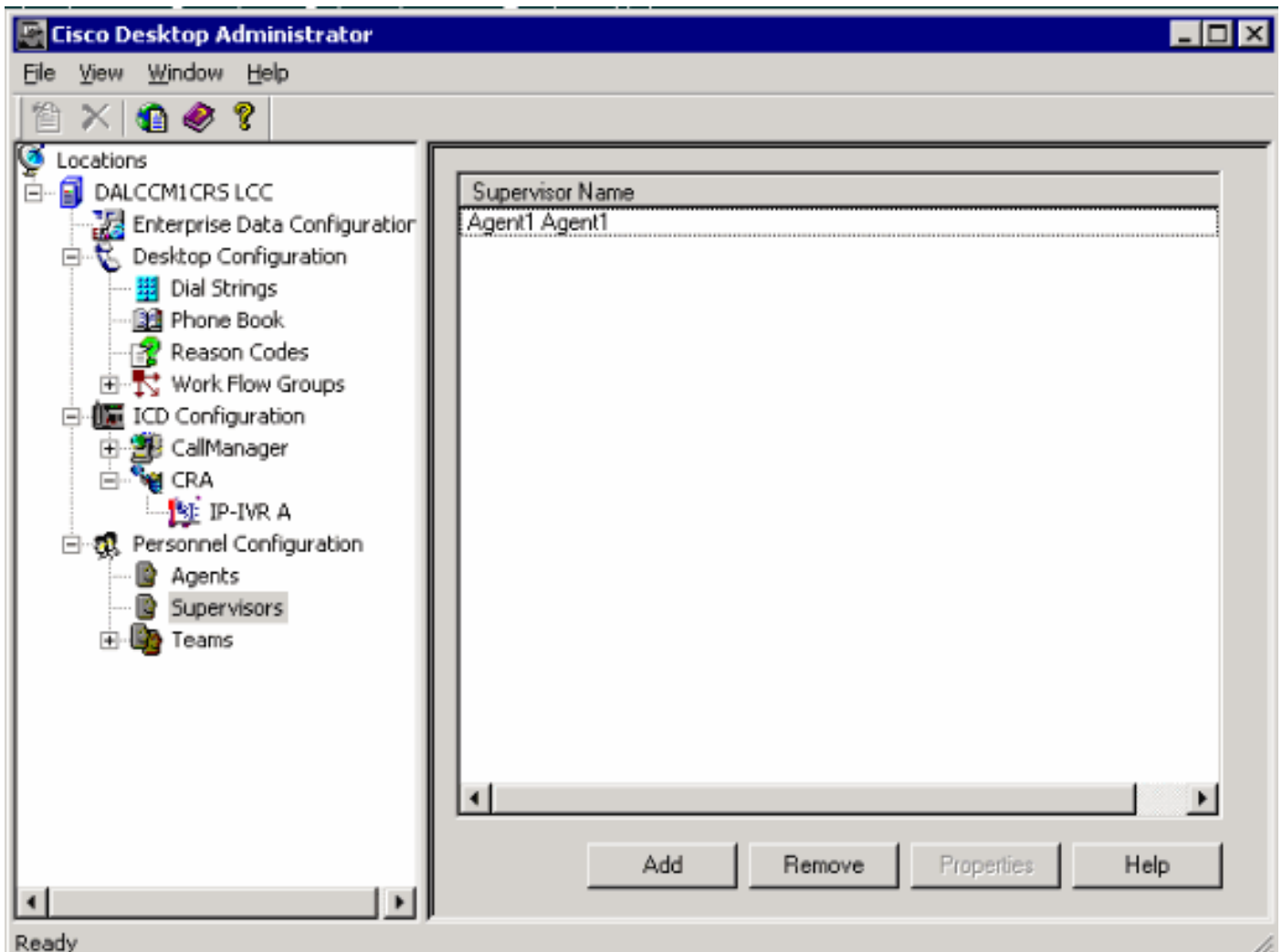


图4显示了特定团队的座席设置。

- 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

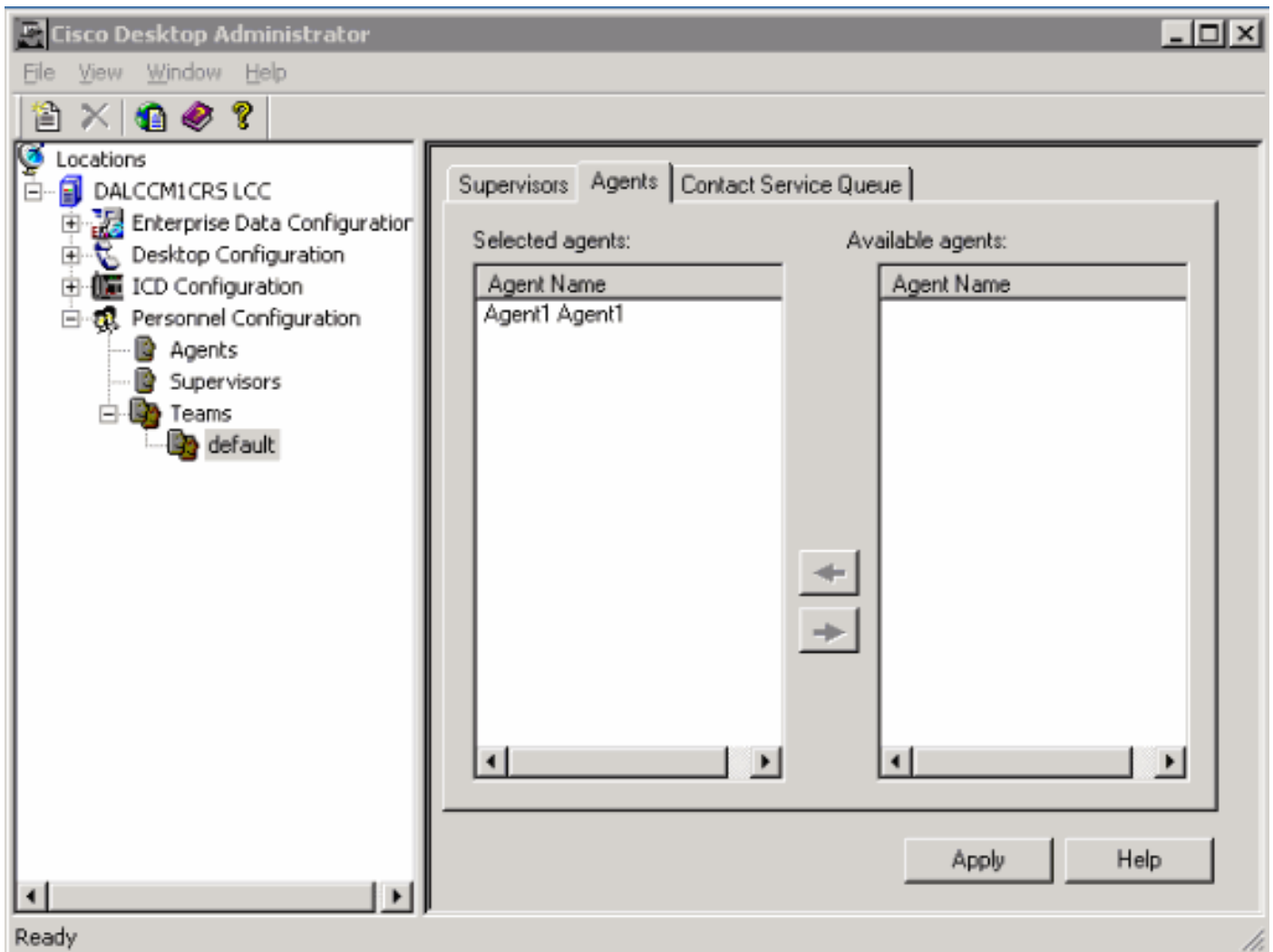
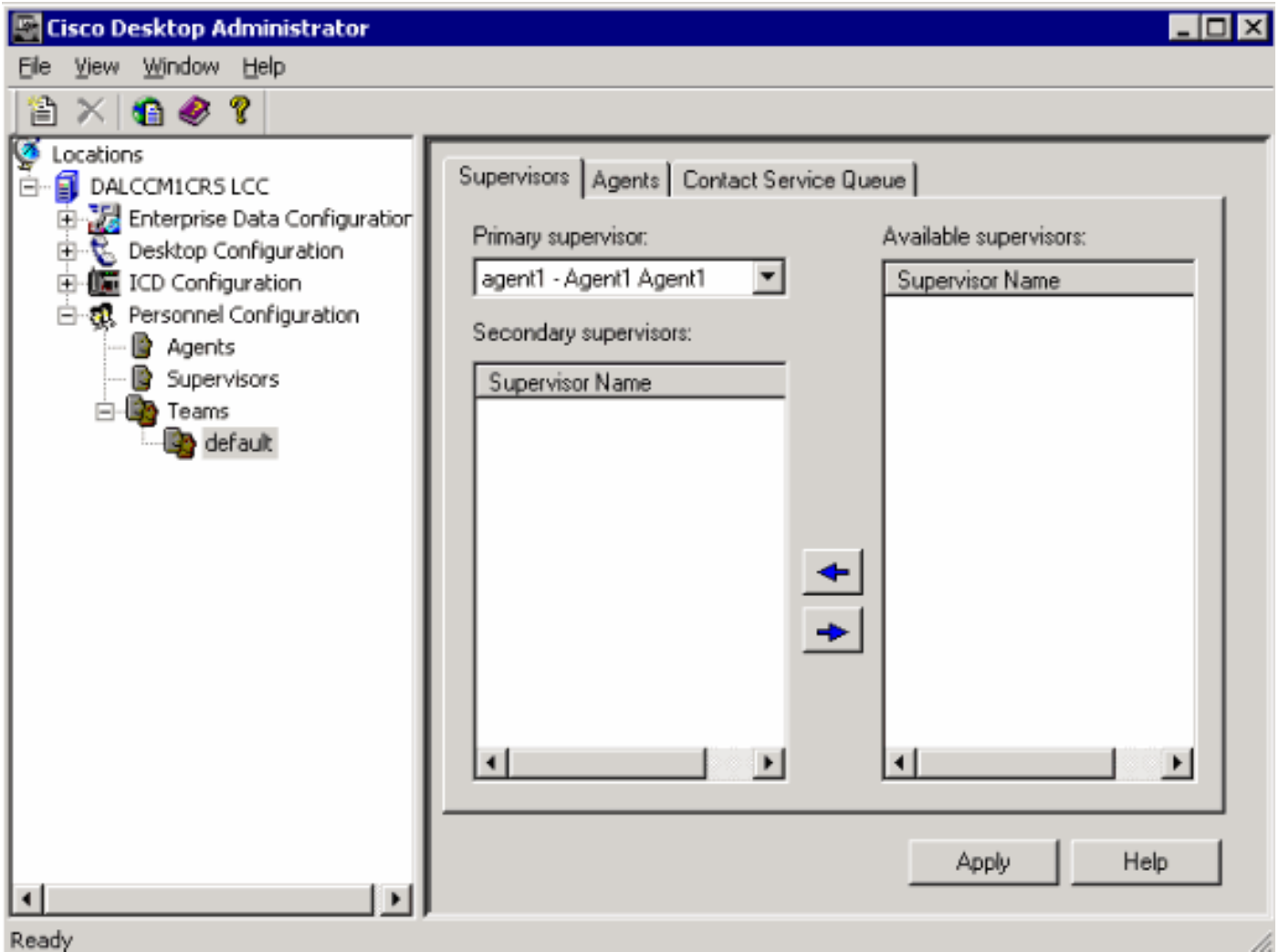


图5中显示了特定团队的主管设置。

- 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

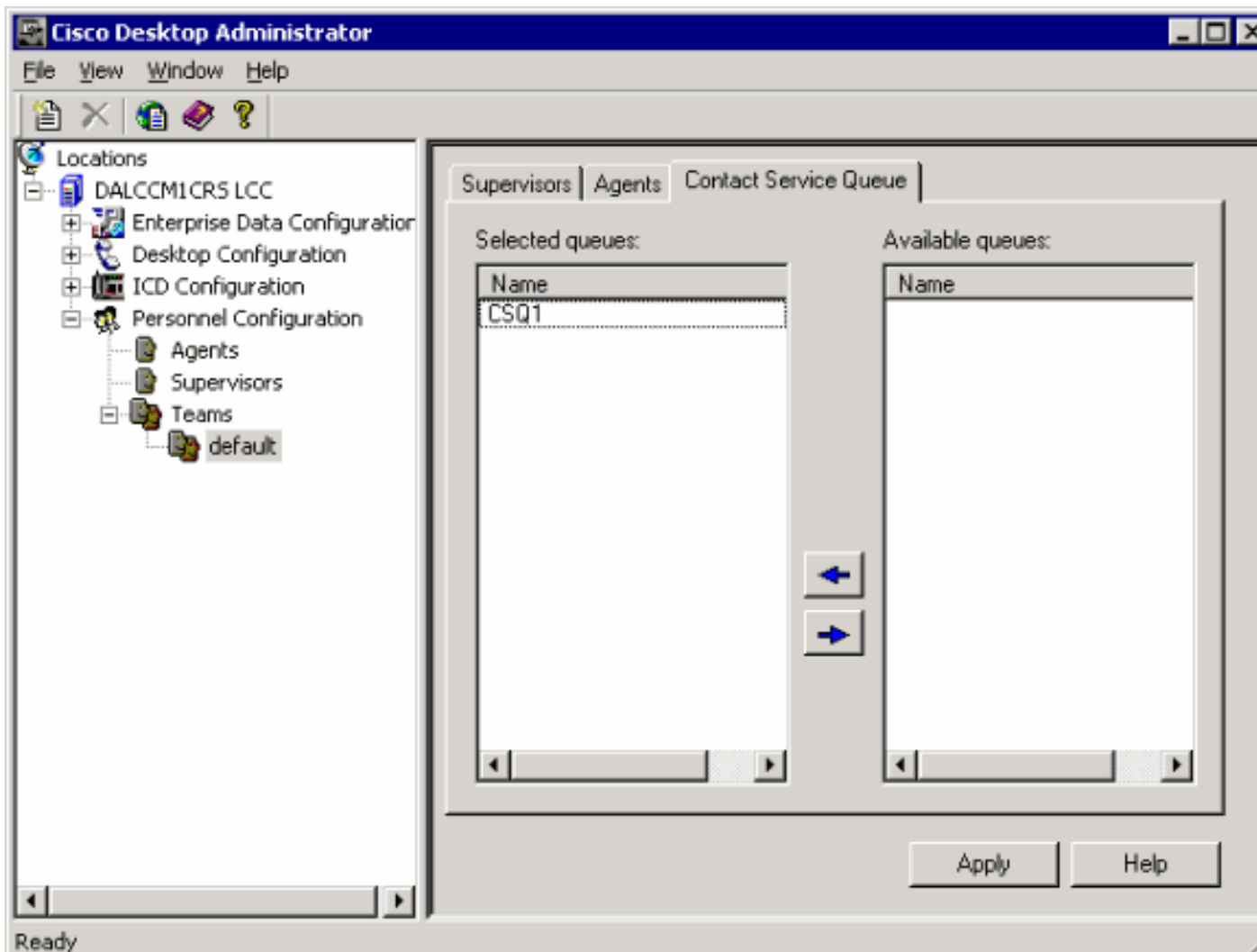


“团队 — 联系服务队列”窗口(图6)允许为特定团队设置联系服务队列。显示以下设置选项：

- 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



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

问题

座席在Supervisor Desktop中不断出现并消失。

解决方案

要解决此问题，请重命名现有的SpkStd.dll文件，并应用SpkStd.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SpkStd.dll重命名为SpkStd.old。
3. 将新的SpkStd.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，[请参阅 CSCtd75811](#)(仅限注册客户)。

问题

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.

[解决方案](#)

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[注册客户](#))[记录](#) (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](#)