

El Registro en Cisco Supervisor Desktop Falla: ID de Supervisor Desktop sin Equipo

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe por qué el ID de Supervisor Desktop no puede iniciar sesión en Supervisor Desktop en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. También proporciona la configuración correcta para resolver el problema.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager versión 3.3(2) con Service Pack B (SPB) o posterior
- Cisco IPCC Express versión 3.0(3a) o 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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

Problema

Cuando inicia sesión en Supervisor Desktop, el login falla con dos mensajes de error diferentes.

- El ID de Supervisor Desktop tiene derechos **de administrador**, el login falla con este mensaje de error:

`This ID does not have a Supervisor's rights.`

Figura 1: No Supervisor's Rights



- Si el ID de Supervisor Desktop tiene derechos de supervisor, el login falla con este mensaje de error:

`Unable to find this User ID in LDAP.`

Figura 2: Missing User ID

Cisco Supervisor Desktop



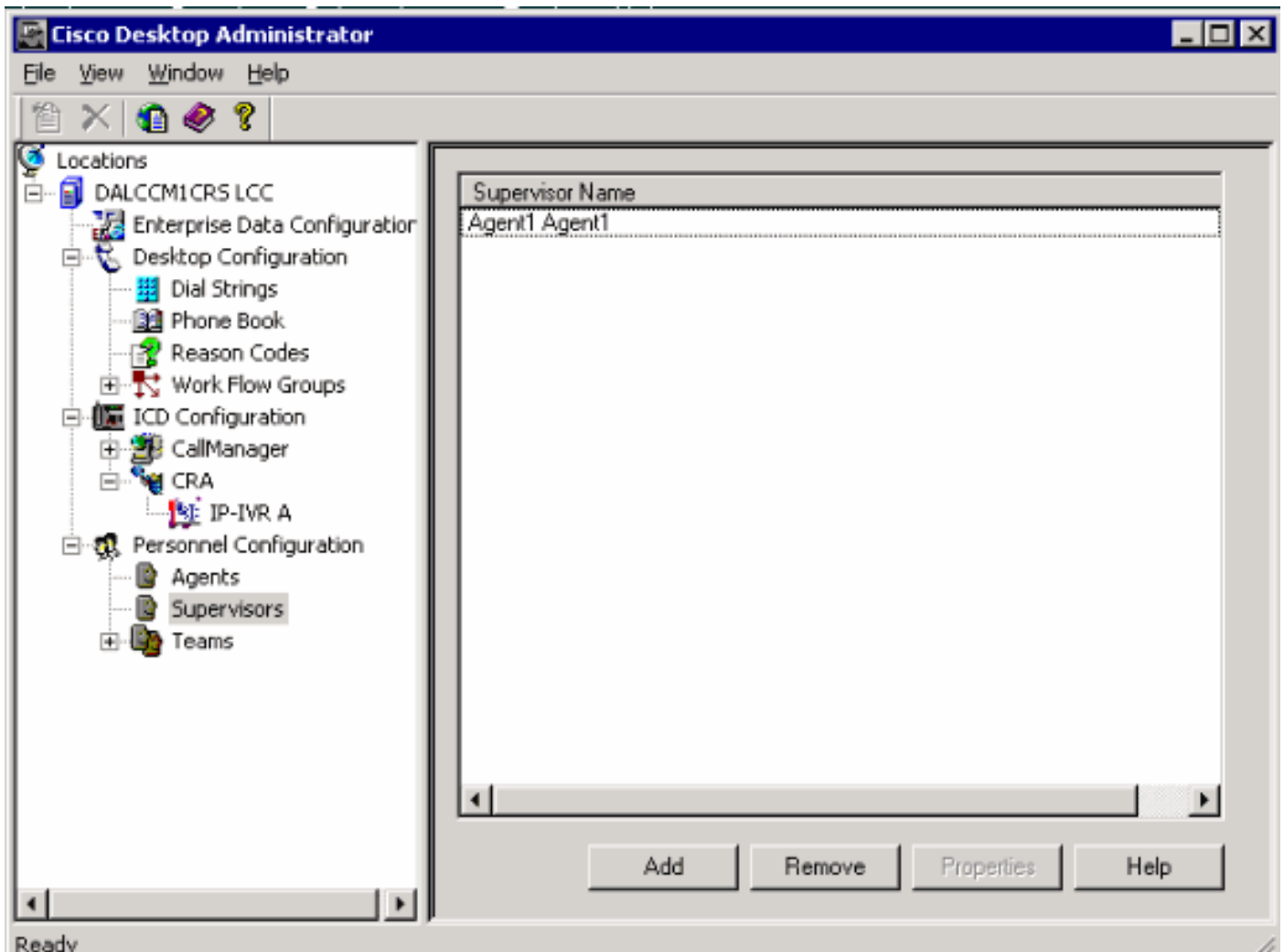
Solución

Esto es un problema de configuración. Para iniciar sesión en Supervisor Desktop, el ID debe pertenecer a un equipo de agentes. Es necesario ejecutar Cisco Desktop Administrator para completar dos tareas:

- Añadir el ID de Supervisor Desktop al grupo supervisor.
- Añadir el ID de Supervisor Desktop asociado al equipo.

La ventana Supervisor ([figura 3](#)) [muestra la lista de supervisores disponibles para un equipo](#). Estos supervisores se eligen de la lista de agentes configurados en el servidor de Integrated Contact Distribution (ICD). Es posible añadir o quitar un supervisor y ver las propiedades de supervisor desde esta ventana.

Figura 3: Ventana Supervisor

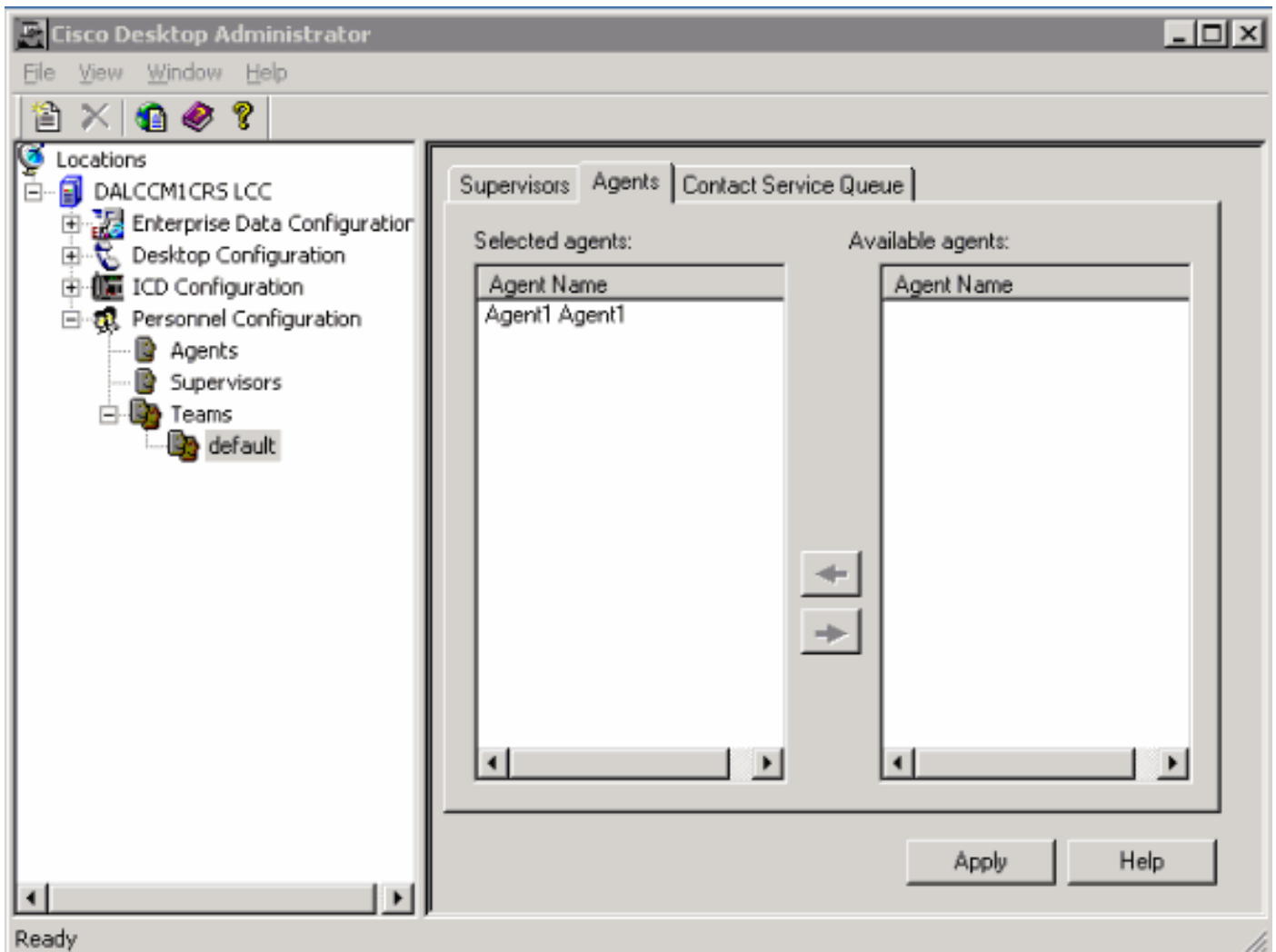


[La figura 4 muestra la configuración de los agentes para un equipo determinado.](#)

- Agentes seleccionados para el equipo
- Agentes disponibles para asignarlos al equipo

La lista de agentes disponibles incluye agentes que todavía no se han asignado a un equipo. Un agente puede pertenecer solamente a un equipo a la vez.

Figura 4: Ventana Team - Agent

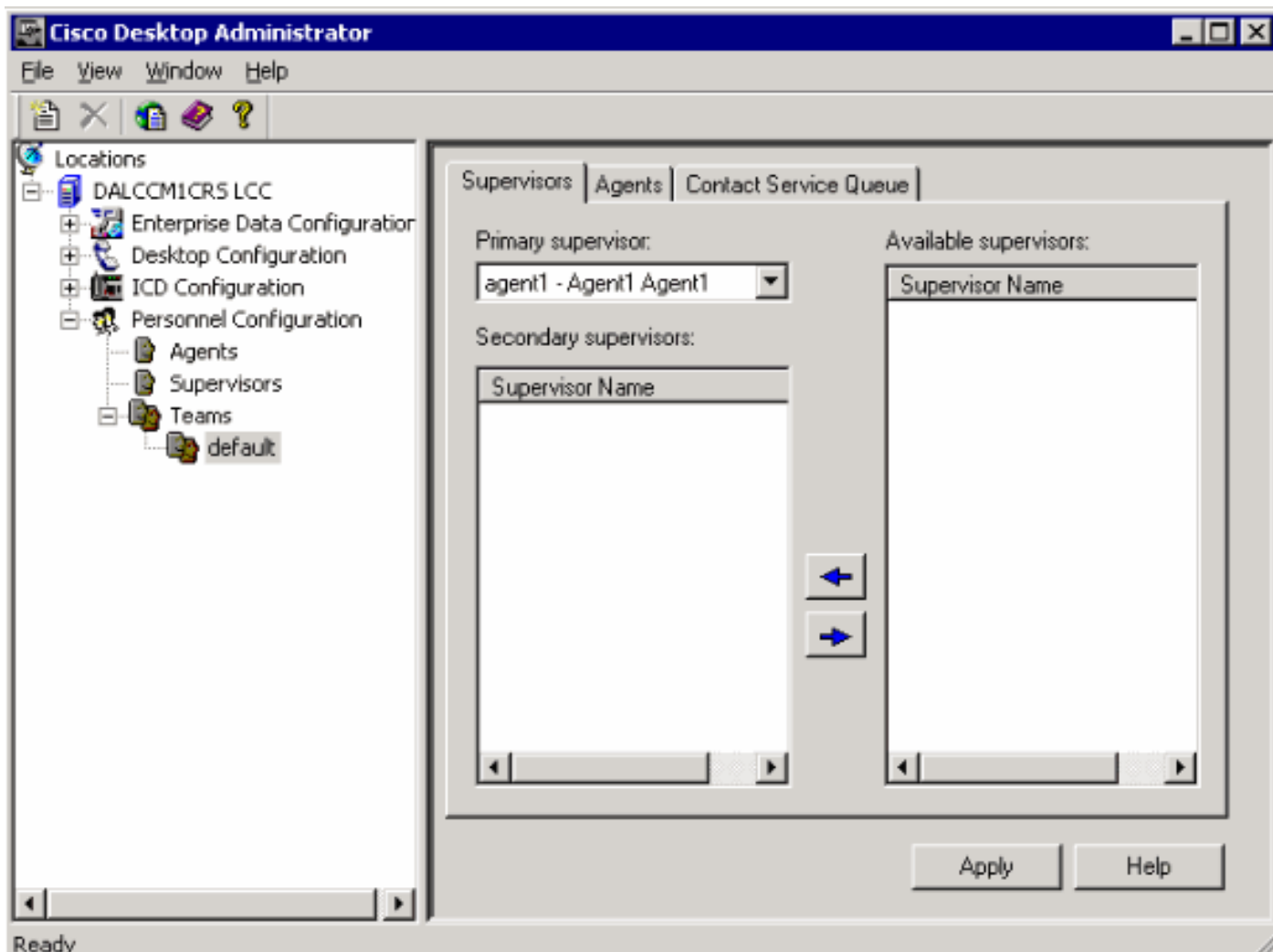


En la [figura 5](#), se muestra la configuración de los supervisores para un equipo determinado.

- Supervisor primario
- Supervisores secundarios
- Supervisores disponibles

La lista de supervisores disponibles incluye cualquier agente etiquetado como supervisor. Los supervisores se pueden asignar a varios equipos.

Figura 5: Ventana Team - Supervisor

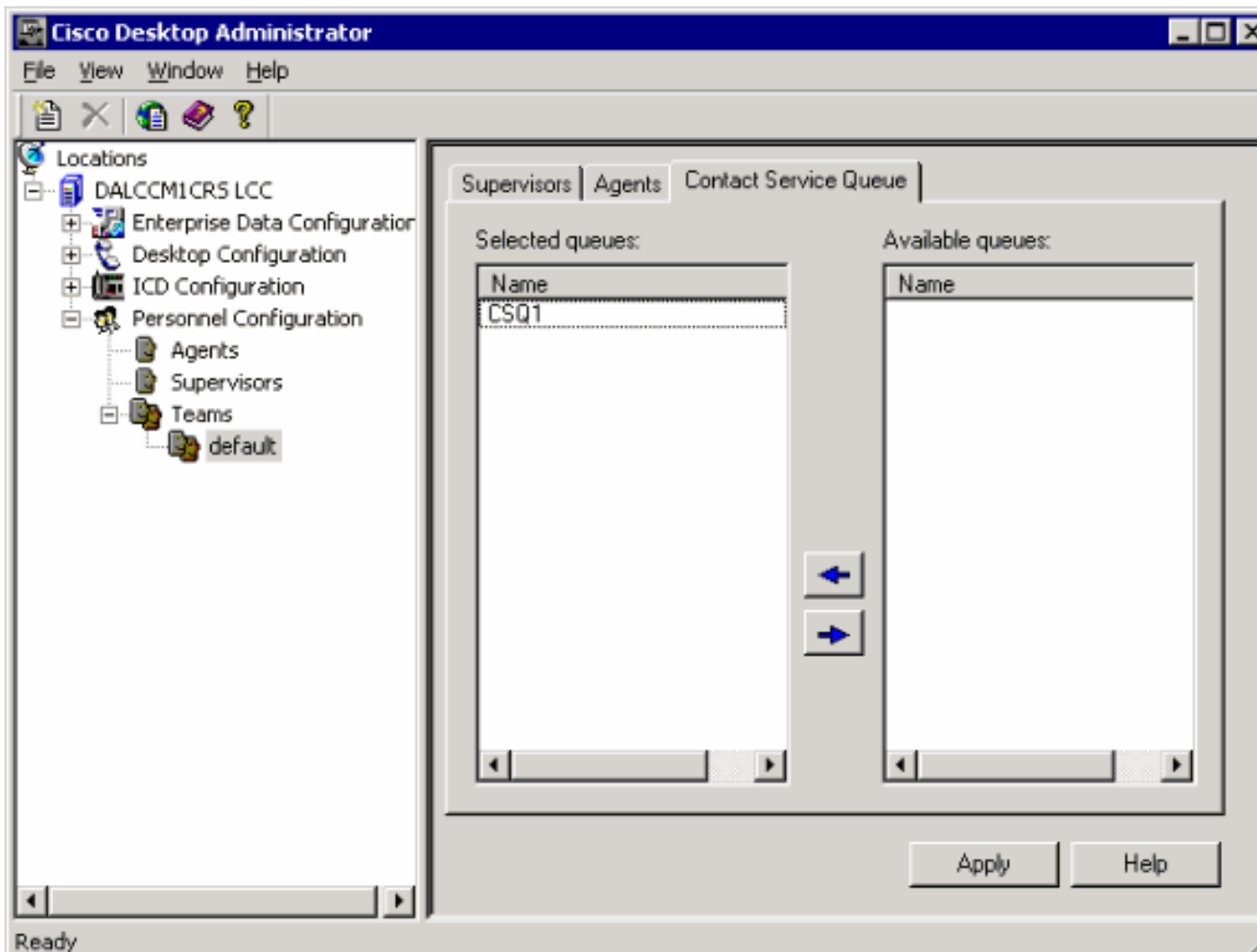


La ventana Teams - Contact Service Queue ([figura 6](#)) [permite la configuración de una cola de servicio de contacto para un equipo determinado. Éstas son las opciones de configuración que se muestran:](#)

- Colas asignadas al equipo
- Todas las colas disponibles

La lista de colas disponibles incluye todas las colas configuradas en el servidor ICD. Las colas se pueden asignar a varios equipos.

Figura 6: Team - Contact Service Queue



Después de asignar un ID de Supervisor Desktop a un equipo, el ID de Supervisor Desktop inicia sesión correctamente en Supervisor Desktop.

Problema

Los agentes siguen apareciendo y desapareciendo en Supervisor Desktop.

Solución

Para resolver este problema, cambie el nombre del archivo SplkStd.dll existente y aplique una versión corregida del archivo SplkStd.dll. Complete estos pasos para la solución alternativa:-

1. Vaya a **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** en el equipo del agente.
2. Cambie el nombre del archivo SplkStd.dll existente a SplkStd.old.
3. Extraiga el nuevo archivo SplkStd.dll a la ruta mencionada en el paso 1 y reinicie el PC.

Este problema se soluciona en las versiones 8.0(1) y 7.0(2) de Unified Contact Center Express (UCCX). Consulte [CSCtd75811](#) (sólo clientes registrados) para obtener más información.

Problema

Cuando un usuario intenta iniciar sesión en Cisco Supervisor Desktop, se recibe este error:

The ID you entered was not found.

Solución

Esto puede ocurrir cuando un objeto de configuración se corrompe durante un apagado no limpio del sistema. Para evitar esto, utilice el comando CLI para apagar el sistema. Dependiendo del objeto de configuración que esté dañado, se muestra una alerta en el syslog de la aplicación RTMT y se muestra similar a esto:

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error al leer la configuración. Probablemente fue corrupto: Config Class=<config name>
```

En el archivo de registro, aparece un mensaje similar a este:

```
19475: 1 de febrero 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Error al leer config. Probablemente fue corrupto: Config Class=class com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig,Exception=java.io.EOFException
```

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCtd87821](#) (sólo clientes registrados) . La solución temporal para este bug es ejecutar este comando CLI que detectará y reparará el problema:

```
utils uccx database dbserver integrity
```

Información Relacionada

- [Guía del Usuario de Cisco Desktop Administrator](#)
- [Documentación y soporte técnico - Cisco Systems](#)