

# Accesso a Cisco Supervisor Desktop non riuscito - ID desktop Supervisor senza un team

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

Questo documento descrive il motivo per cui l'ID Supervisor Desktop non riesce ad accedere a Supervisor Desktop in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Fornisce inoltre la configurazione corretta per risolvere il problema.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express

### [Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.3(2) con Service Pack B (SPB) o successive
- Cisco IPC Express versione 3.0(3a) o successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Problema

Quando si accede al Supervisor Desktop, l'accesso non riesce e viene visualizzato due messaggi di errore diversi.

- L'ID Supervisor Desktop ha diritti di **amministratore**. L'accesso non riesce e viene visualizzato questo messaggio di errore:

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

Figura 1: Nessun diritto del supervisore



- Se l'ID Supervisor Desktop dispone dei diritti del supervisore, l'accesso non riesce e viene visualizzato questo messaggio di errore:

`Unable to find this User ID in LDAP.`

Figura 2: ID utente mancante

# Cisco Supervisor Desktop



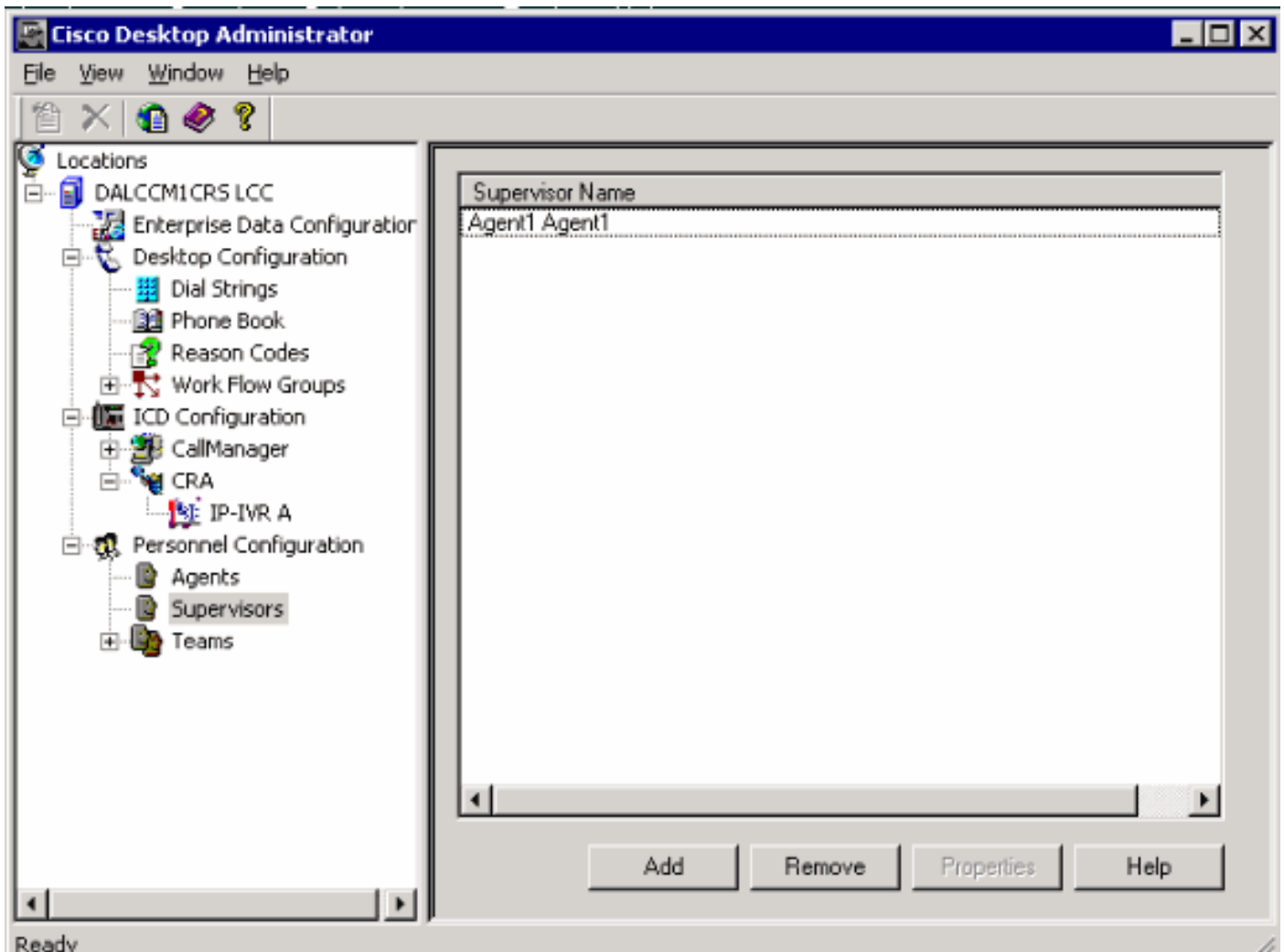
## Soluzione

Si tratta di un problema di configurazione. Per accedere a un Supervisor Desktop, l'ID deve appartenere a un team di agenti. È necessario eseguire Cisco Desktop Administrator per completare due attività:

- Aggiungere l'ID Supervisor Desktop al gruppo supervisor.
- Aggiungere l'ID desktop supervisore associato al team.

La finestra Supervisor ([Figura 3](#)) mostra un elenco dei supervisor disponibili per un team. Questi supervisor vengono scelti dalla lista di agenti configurati nel server ICD (Integrated Contact Distribution). Da questa finestra è possibile aggiungere o rimuovere un supervisore e visualizzarne le proprietà.

**Figura 3: Finestra Supervisor**

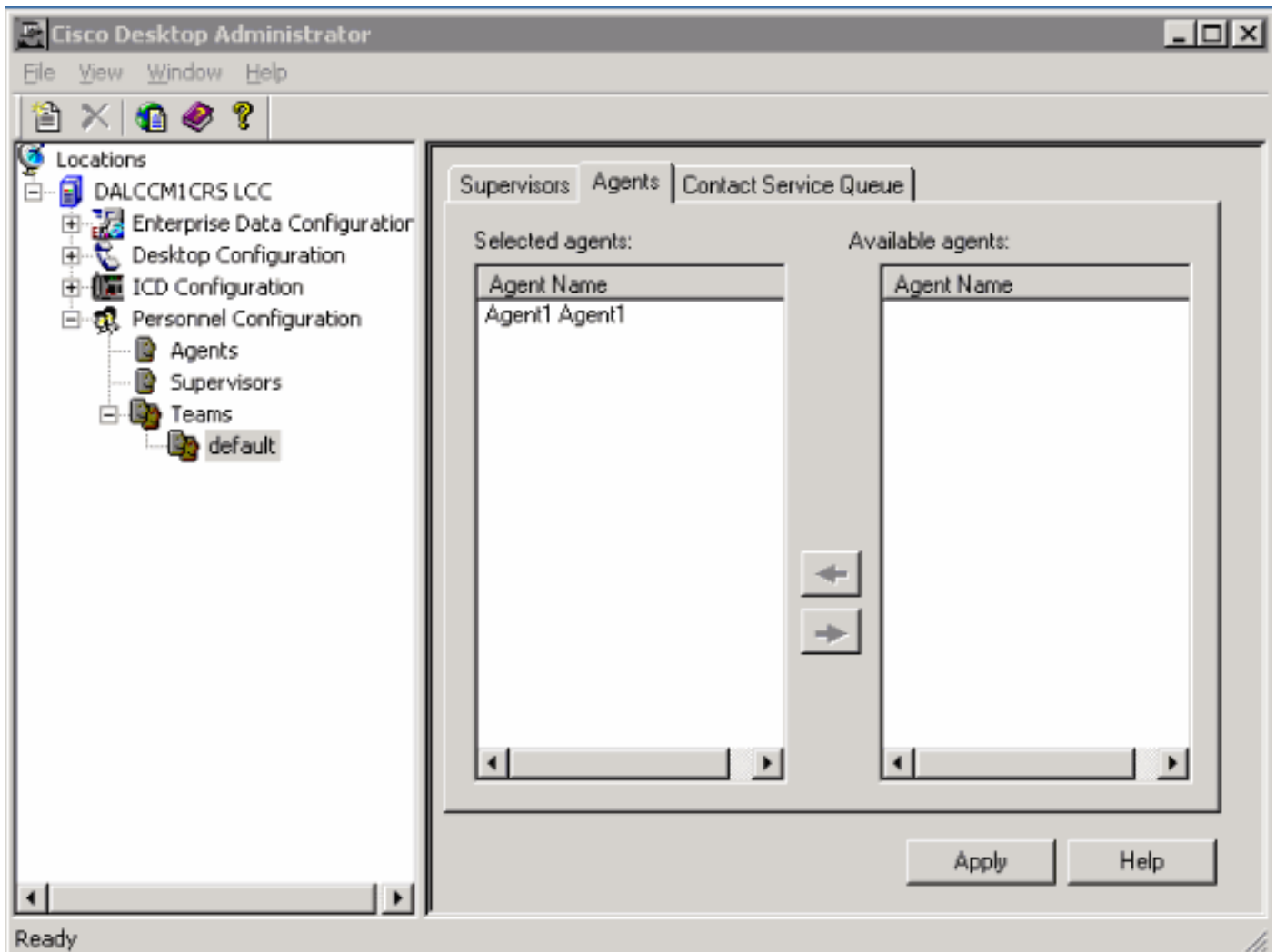


La [Figura 4](#) mostra l'impostazione degli agenti per un determinato team.

- Agenti selezionati per il team
- Agenti disponibili per l'assegnazione al team

L'elenco degli agenti disponibili include gli agenti che non sono stati ancora assegnati a un team. Un agente può appartenere a una sola squadra alla volta.

**Figura 4: Finestra Team - Agente**

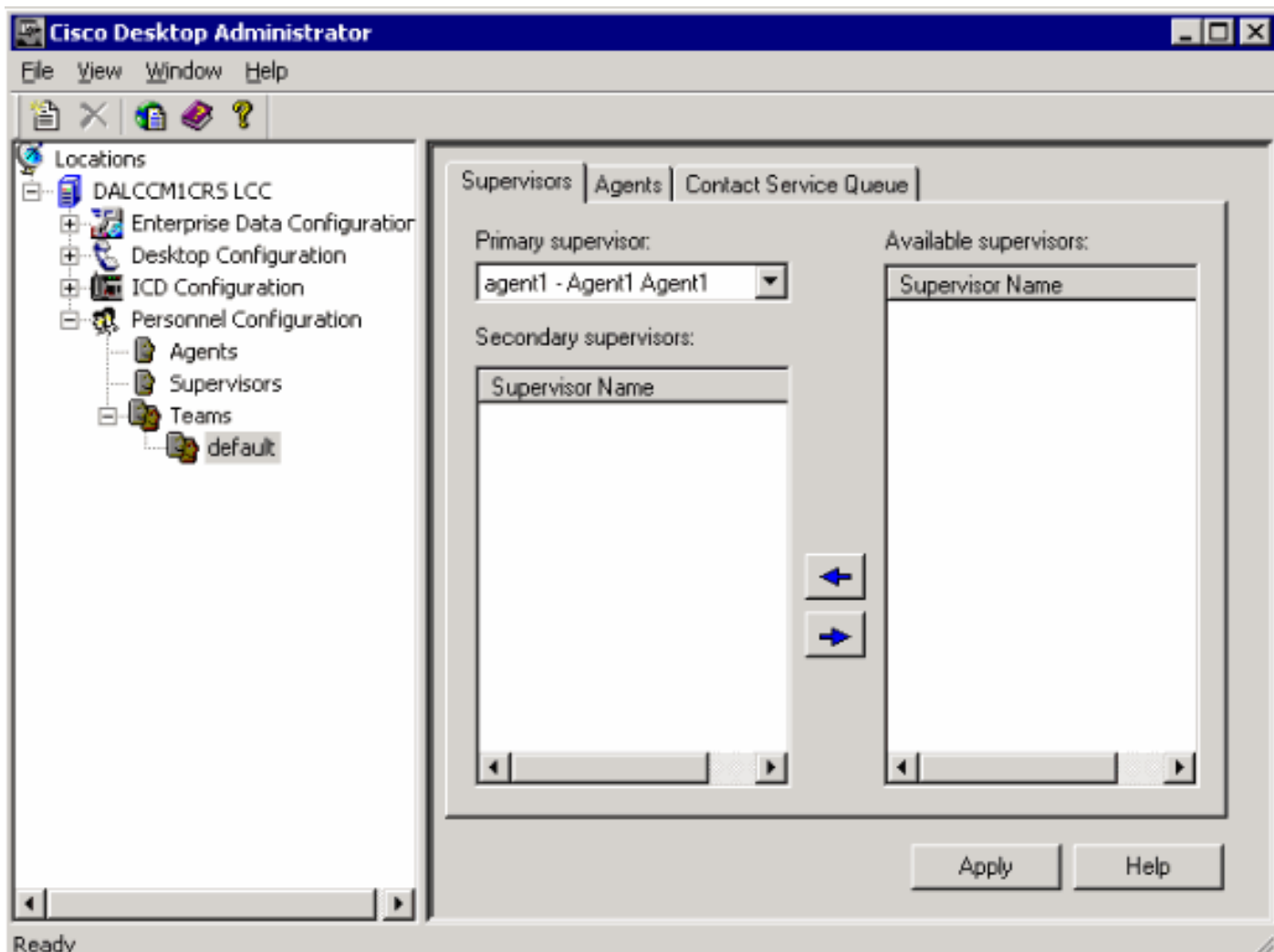


Nella [Figura 5](#) viene visualizzata la configurazione dei supervisor per un determinato team.

- Supervisore principale
- Supervisor secondari
- Supervisor disponibili

L'elenco dei supervisor disponibili include tutti gli agenti contrassegnati come supervisor. I supervisor possono essere assegnati a più team.

**Figura 5: Finestra Team - Supervisor**

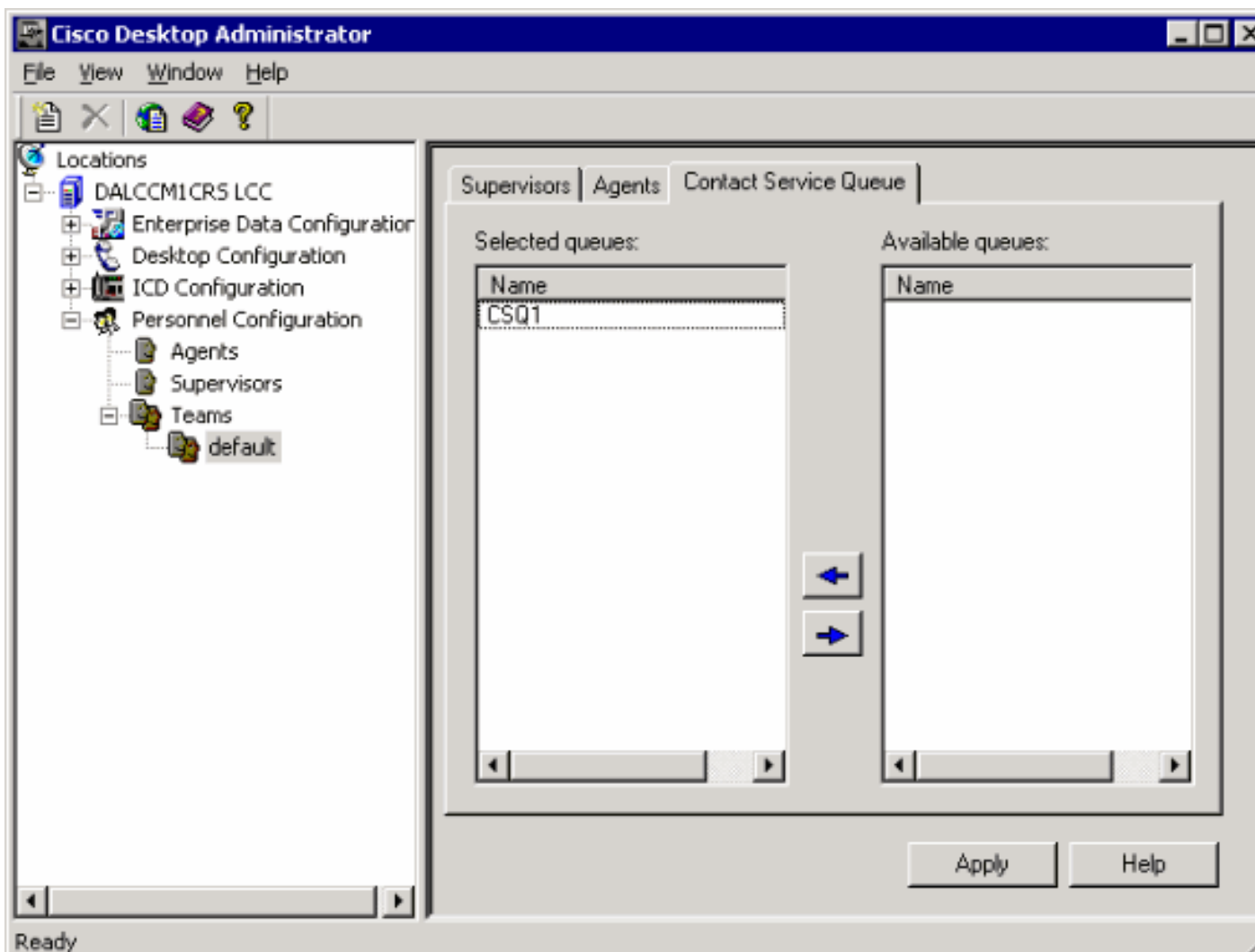


La finestra Teams - Contact Service Queue ([Figura 6](#)) consente di impostare una coda di contact service per un determinato team. Di seguito sono riportate le opzioni di impostazione visualizzate:

- Code assegnate al team
- Tutte le code disponibili

L'elenco delle code disponibili include tutte le code configurate sul server ICD. Le code possono essere assegnate a più team.

**Figura 6: Team - Coda Contatti**



Dopo aver assegnato un ID Supervisor Desktop a un team, l'ID Supervisor Desktop riesce ad accedere a Supervisor Desktop.

## Problema

Gli agenti continuano ad apparire e a scomparire sul Supervisor Desktop.

## Soluzione

Per risolvere il problema, rinominare il file SplkStd.dll esistente e applicare una versione corretta del file SplkStd.dll. Completare la procedura seguente per la soluzione:

1. Visitare il sito **C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin** sul PC dell'agente.
2. Rinominare SplkStd.dll esistente in SplkStd.old.
3. Estrarre il nuovo file SplkStd.dll nel percorso indicato nel passaggio 1 e riavviare il computer.

Il problema è stato risolto nelle versioni 8.0(1) e 7.0(2) di Unified Contact Center Express (UCCX). Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [CSCtd75811](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Problema

Quando un utente tenta di accedere a Cisco Supervisor Desktop, viene visualizzato questo errore:

The ID you entered was not found.

## Soluzione

Questo può verificarsi quando un oggetto di configurazione viene danneggiato durante un arresto non corretto del sistema. Per evitare questo problema, usare il comando CLI per arrestare il sistema. A seconda dell'oggetto di configurazione danneggiato, nel syslog dell'applicazione RTMT viene visualizzato un avviso simile al seguente:

```
MADM-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Errore durante la lettura della configurazione.  
Probabilmente era corrotto: Config Class=<nome configurazione>
```

Nel file di log viene visualizzato un messaggio simile al seguente:

```
19475: Feb 01 16:26:35.309 PST %MIVR-CFG_MGR-3-CONFIG_OBJECT_CORRUPTED:Errore durante la lettura  
della configurazione. Probabilmente era corrotto: Config Class=class  
com.cisco.crs.rmcm.ACMIAutoConfig,Exception=java.io.EOFException
```

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCtd87821](#) (solo utenti [registrati](#)). Per risolvere questo bug, eseguire il comando CLI che rileverà e risolverà il problema:

```
utils uccx database dbserver integrity
```

## Informazioni correlate

- [Guida dell'utente di Cisco Desktop Administrator](#)
- [Documentazione e supporto tecnico - Cisco Systems](#)