* 1. Ошибки
     1. Приходит письмо “Произошла ошибка при выгрузке файла с пот.сделками на сервер AVAYA”

Проблема на стороне Avaya при загрузке файла. Ошибка правится на стороне Avaya порядка года.

* + 1. Приходит письмо “0 записей при выгрузке лидогенерации. Проверьте лог SLG1, Z\_CL\_EXPORT”

3 варианта ошибки:

1. Клиенты не заказывали продукты в ИБ
2. Сайт недоступен
3. Проблема в создании сделок на стороне CRM.
   * 1. Приходит письмо “Ошибка передачи файла /usr/sap/PCP/SYS/global/data\_list121”

Причины ошибки аналогична ошибке “Произошла ошибка при выгрузке файла с пот.сделками на сервер AVAYA”.

* + 1. Приходит письмо “Пользователь %USERNAME% отсутствует в маппинге CRM AVAYA”

Пользователь не заведен в таблице маппинга для PDS, либо для AIC. Необходимо завести пользователя в таблице маппинга, для этого:

1. Зайти под ролью администратор входящий ZIC\_ADMIN\_IN
2. Администрирование -> Маппинг логинов AVAYA и CRM
3. Для каждого пользователя заполняется 2 строки для AIC-да и AIC-нет (т.е. это PDS)
   * 1. Приходит письмо “Ошибка! Пользователю не присвоен ДП”

Причина ошибки – пользователю не присвоен. Ошибка возникает при заведении новых пользователей.

Для решения необходимо написать в поддержку, чтобы для данного пользователя корректно присвоили ДП.

* + 1. После регистрации пользователя в системе с ролью с интеграцией не появляется окна с вводом номера телефона.

1. Необходимо проверить корректность заведения пользователя на коннекторе:
   1. Правильность ввода логина CRM
   2. Правильность ввода логина AIC
   3. Правильность ввода пароля на коннекторе
      1. После регистрации пользователя в системе неактивна панель со статусами.

Проблема скорее всего из-за того, что произошел некорректный выход из SAP CRM. Посмотреть в мониторе статус пользователя. Это может сделать администратор КЦ (Темес А. или Левков Р.)

* + 1. Регистрация проходит нормально, но регистрации в AIC не происходит

Скорее всего ошибка в лицензиях. На текущий момент активно 105 лицензий в AIC.

После входа оператора в CTI-панели отображается информация по какому-то звонку, а должно быть пусто.

Возникает в случае, некорректного выхода из системы.

* + 1. У оператора входящих возникает окно с требованием регистрации т.е. логин\пароль

Необходимо повторно ввести логин\пароль