# ءالمعلا ةمئاق يف يئرم ريغ فوذحملا ليمعلا محفص نم نيطشنلا ريغ

# المحتويات

<u>المقدمة</u> قبل البدء <u>المتطلبات</u> <u>الاصطلاحات</u> <u>الحل</u> <u>الحل</u> خطوات يدوية لجلب العميل إلى قائمة العملاء غير النشطين معلومات ذات صلة

## <u>المقدمة</u>

يشرح هذا المستند كيفية أستكشاف الأخطاء وإصلاحها عندما لا يظهر عميل محذوف في قائمة الوكلاء غير النشطين ل AppAdmin.

# <u>قبل البدء</u>

#### <u>المتطلبات</u>

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco
  - إدارة Microsoft Active Directory

#### <u>المكونات المستخدمة</u>

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات المكونات المادية والبرامج التالية.

- (Active Directory (AD مع تكامل (Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x
  - نظام التشغيل Microsoft Windows Server
  - إدارة Microsoft Active Directory (تحرير ADSI)

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

#### <u>الاصطلاحات</u>

راجع <u>اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.</u>

### <u>المشكلة</u>

يجب أن تظهر موارد البرنامج المحذوف في **قائمة العملاء غير النشطين** في صفحة AppAdmin في CRS قبل حذفها. في صفحة CRS AppAdmin، أختر **الأنظمة الفرعية > RmCm** وانقر فوق **الموارد**.

| System                 | Applications  | S   | ubsystems     | Tools | Help                  |      |               |               |
|------------------------|---------------|-----|---------------|-------|-----------------------|------|---------------|---------------|
| Custon<br>For Cisco IP | ner Respor    | ıse | Solutions     | Adm   | inistration           |      |               | Cisco Systems |
| IPCC                   | Express       | C   | onfigura      | tion  |                       |      |               |               |
| Skills                 |               | Res | sources       |       |                       |      |               |               |
| Resource               | s             |     |               |       |                       | Open | Resources Sum | mary Report   |
| Resource               | Groups        |     |               |       |                       |      | Inac          | tive Agents   |
| Contact Se             | ervice Queues |     | Resource Nam  | ne⊽∆  | <b>Resource Group</b> | γA   | IPCC Express  | Team ⊽ △      |
| RM JTAPI               | Provider      |     |               |       |                       |      | Extension 7 △ |               |
| Assign Ski             | lls           | Q   | 12345 12345   |       | dstest2               |      | 4545          | Default       |
| Remote M               | onitor        | 0   | David Ortiz   |       |                       |      | 3006          | Default       |
| Agent Bas<br>Settings  | ed Routing    | 0   | Brendan Shank |       |                       |      | 4545          | Default       |
| Teams                  |               | 2   | Dice K        |       | dstest1               |      | 3007          | Default       |
|                        |               | Q   | John Doe      |       | dstest1               |      | 3001          | Default       |
|                        |               | 0   | George Lucas  |       |                       |      | 5005          | Default       |

يمكنك رؤية إرتباط إلى **العملاء غير النشطين** في هذه الصفحة. انقر فوق الارتباط لعرض **قائمة البرامج غير النشطة**، كما هو موضح.

| Edit | : ⊻iew F <u>a</u> vorites <u>T</u> ools                             | Help                                     |                                  |
|------|---|--|----------------------------------|
| Lis  | t of Inactiv  | e Agents                                 |                                  |
| Del  | ete Cancel Check  | All UnCheck All                          |                                  |
| Del  | ete Cancel Check .<br>Resource Name                                 | All UnCheck All Resource ID              | Extension                        |
| Del  | ete Cancel Check .<br>Resource Name<br>George Lucas                 | All UnCheck All<br>Resource ID<br>Lucas  | Extension<br>5005                |
| Del  | ete Cancel Check /<br>Resource Name<br>George Lucas<br>Michael Burt | All UnCheck All Resource ID Lucas miburt | <b>Extension</b><br>5005<br>5001 |

في بعض الحالات، عند إزالة عميل من خادم IPCC Express، لا تنتقل موارد الوكيل إلى الحالة غير النشطة. لا يمكنك حذف عميل بالكامل في هذه الحالة. يصف القسم التالي كيفية أستكشاف أخطاء هذه المشكلة وإصلاحها.

# <u>الحل</u>

<u>خطوات يدوية لجلب العميل إلى قائمة العملاء غير النشطين</u>

أكمل الخطوات التالية:

- 1. أختر CRS AppAdmin > System > معلومات LDAP، وقم بتدوين ملاحظة بهذه القيم المحددة:**اسم** مستخدم مسؤول LDAPموقع قاعدة التطبيقات
- 2. تحتاج إلى إستخدام الأداة المساعدة **لتحرير واجهة خدمات Active Directory (ADSI)** لحذف البرنامج العميل يدويا. على خادم AD، قم بتشغيل أداة تحرير ADSI وأدخل وحدة تحكم الإدارة (MMC) من Microsoft مع بيانات اعتماد اسم المستخدم من الخطوة 1.
  - 3. في ADSI، انتقل إلى **موقع قاعدة <u>التطبيقات من الخطوة 1.</u>**



6. في حالة فشل الحذف، يجب <u>تطبيق الأذونات الصحيحة</u> لاسم مستخدم **مسؤول LDAP** داخل Active Directory والمحاولة مرة أخرى.

CN=rmuser-CCNProfile-{164251817230320

7. إذا نجح الحذف، أختر AppAdmin > **الأنظمة الفرعية > RmCm > الموارد>**الوكلاء غير النشطين ووكيل المستخدم السريع IPCC يظهر في القائمة.

# <u>معلومات ذات صلة</u>

- IPCC: دليل أستكشاف أخطاء البروتوكول الخفيف للوصول إلى الدليل (LDAP) وإصلاحها
  - <u>دعم الاتصالات الموحدة والصوت</u>
  - <u>الدعم التقني والمستندات Cisco Systems</u>

CN=rmuser-CCNProfile-{16425181723032006},OU=profiles,OU=CCN.

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما