

ديجلا ليكولا ةيؤر يلع رداق ريغ :UCCX 7.x

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

باستخدام UCCX 7.x Unified Contact Center Express، لا يظهر عميل جديد في Supervisor Desktop (سطح المكتب المشرف) على الرغم من أن البرنامج الوكيل يمكنه تسجيل الدخول واستقبال المكالمات بشكل صحيح. يوفر هذا المستند معلومات حول كيفية أكتشاف أخطاء هذه المشكلة وإصلاحها.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى UCCX 7.0(1).

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

[الاصطلاحات](#)

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

[المشكلة](#)

بعد ترقية UCCX 7.0(1) إلى SR 4، تحدث مشكلة واحدة أو أكثر من هذه المشاكل:

- لا يظهر عميل جديد في "سطح المكتب المشرف" على الرغم من أن البرنامج يمكنه تسجيل الدخول واستقبال

- المكالمات بشكل صحيح. إذا ذهبت إلى مسؤول Cisco Desktop، يكون الوكيل أسفل الفريق الافتراضي. بعد إعادة مزامنة الدليل، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه في عارض الأحداث:
- SYNC2033 Agent not found in ldap map
- عندما يقوم المشرف بتغيير معرف المستخدم الخاص بالوكيل إلى معرف مستخدم جديد، لا يزال بعض الوكلاء يبدون معرف المستخدم القديم في التطبيق المستند إلى الويب الخاص بسير عمل مسؤول سطح المكتب، على الرغم من ذلك، تظهر صفحة AppAdmin على ويب معرف المستخدم الجديد الخاص بالوكيل.
 - يتعذر على أحد العملاء رؤية العملاء الآخرين من نافذة Chat.

الحل

وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCtd46752](#) id (سجل زبون فقط).

كحل بديل، يجب أن تقوم مزامنة خدمة Directory من مسؤول سطح المكتب من Cisco بتصحيح المشكلة. انتقل إلى ابدأ < برامج < cisco < سطح المكتب < admin. تحت Cisco Desktop Administrator، حدد مركز الاتصال 1 < إعدادات < مزامنة خدمات الدليل.

إذا كنت تتلقى الخطأ كما هو مذكور في القسم السابق عند محاولة تنفيذ المزامنة، فقم بتنفيذ الخطوات التالية:

1. حذف (أو إعادة تسمية) مجلد TeamAdmin ضمن هذين الموقعين: C:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\work\Catalina\localhost
2. قم بإعادة تشغيل خدمة مدير عقد Cisco الموحد CCX من أداة خدمة Windows.
3. انتظر لمدة دقيقتين.
4. تحقق من المجلد tomcat_appadmin\webapps مرة أخرى، ثم راجع ما إذا كان المجلد teamAdmin
5. قم بإجراء مزامنة خدمات دليل مسؤول سطح المكتب من Cisco مرة أخرى.

معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئى . ةصاخلا مهتغب
Cisco يلخت . فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىلإ أمئاد ةوچرلاب يصوت و تامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارلا) يلصلأل يزىلچنإل دن تسمل