

# Gelöschter Agent wird auf der AppAdmin-Seite nicht in der Liste der inaktiven Agenten angezeigt

## Inhalt

[Einführung](#)

[Vorbereitungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Manuelle Schritte, um den Agenten zur Liste der inaktiven Agenten zu bringen](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird erläutert, wie Sie eine Fehlerbehebung durchführen können, wenn ein gelöschter Agent nicht in der Liste der inaktiven Agenten von AppAdmin angezeigt wird.

## Vorbereitungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Microsoft Active Directory-Verwaltung

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf diesen Hardware- und Softwareversionen.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) mit Active Directory (AD)-Integration
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Active Directory-Verwaltung (ADSI-Bearbeitung)

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

## Problem

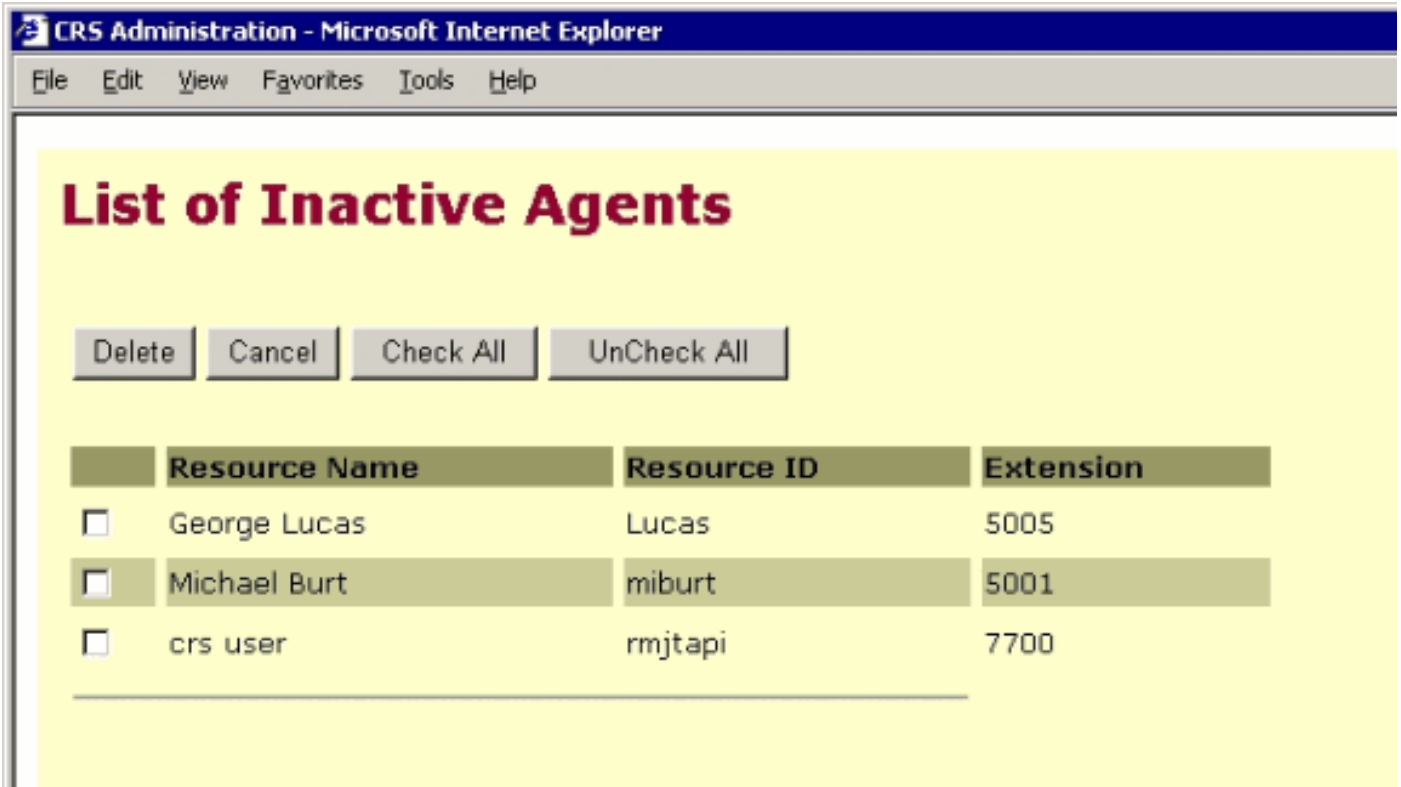
Die gelöschten Agenten-Ressourcen müssen in der **Liste der inaktiven Agenten** auf der CRS AppAdmin-Seite erscheinen, bevor sie gelöscht werden. Wählen Sie auf der CRS AppAdmin-Seite **Subsysteme > RmCm aus**, und klicken Sie auf **Ressourcen**.



The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header is 'Customer Response Solutions Administration' with the Cisco Systems logo. The page title is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a sidebar menu with options like 'Skills', 'Resources', 'Resource Groups', etc. The main content area shows a table of Resources with columns for Resource Name, Resource Group, IPCC Express Extension, and Team. A link for 'Inactive Agents' is visible in the top right of the Resources section.

Resource Name ▼ ▲	Resource Group ▼ ▲	IPCC Express Extension ▼ ▲	Team ▼ ▲
12345 12345	dstest2	4545	Default
David Ortiz		3006	Default
Brendan Shank		4545	Default
Dice K	dstest1	3007	Default
John Doe	dstest1	3001	Default
George Lucas		5005	Default

Auf dieser Seite sehen Sie einen Link zu den **inaktiven Agenten**. Klicken Sie auf den Link, um die **Liste der inaktiven Agenten** anzuzeigen, wie gezeigt.



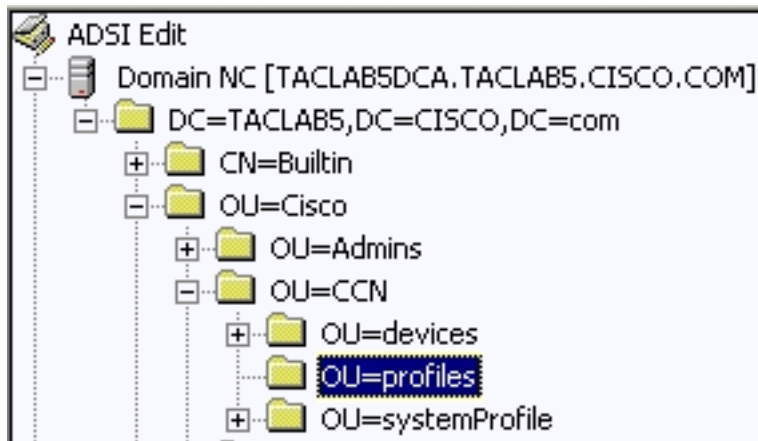
Wenn ein Agent aus Ihrem IPCC Express-Server entfernt wird, werden die Ressourcen eines Agenten in einigen Fällen nicht in den inaktiven Zustand versetzt. In dieser Situation können Sie einen Agenten nicht vollständig löschen. Im nächsten Abschnitt wird beschrieben, wie dieses Problem behoben wird.

## [Lösung](#)

### [Manuelle Schritte, um den Agenten zur Liste der inaktiven Agenten zu bringen](#)

Führen Sie diese Schritte aus:

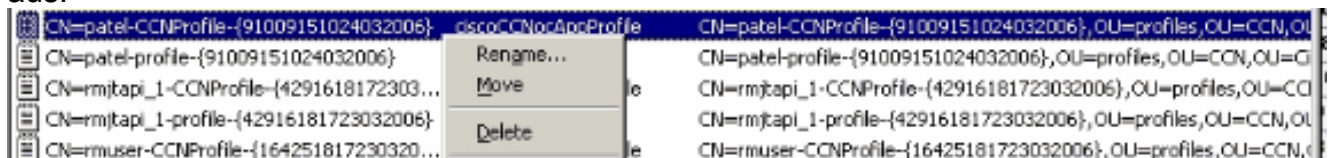
1. Wählen Sie **CRS AppAdmin > System > LDAP Information**, und notieren Sie sich die folgenden Werte: **LDAP-Administratorbenutzername** **Anwendungsbasis - Standort**
2. Sie müssen das **ADSI-Dienstprogramm (Active Directory Services Interface)** verwenden, um den Agenten manuell zu löschen. Starten Sie auf dem AD-Server das **ADSI-Bearbeitungsdienstprogramm**, und geben Sie in Schritt 1 die **Microsoft Management Console (MMC)** mit den Anmeldeinformationen für den Benutzernamen ein.
3. Navigieren Sie in **ADSI** von Schritt 1 zum **Apps-Basisstandort**.
4. Blättern Sie nach unten zu **OU=profiles**, und wählen Sie es aus.



Suchen Sie im rechten Fensterbereich

das **ciscoCCNocAppProfile** für den IPCC Express-Benutzeragent, der entfernt werden soll.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **ciscoCCNocAppProfile** für den IPCC Express-Benutzeragent, und wählen Sie Löschen aus.



6. Wenn der Löschvorgang fehlschlägt, müssen Sie [die richtigen Berechtigungen](#) für den **LDAP-Administratorbenutzernamen** im aktiven Verzeichnis [anwenden](#) und es erneut versuchen.
7. Wenn der Löschvorgang erfolgreich ist, wählen Sie **AppAdmin > Subsystems > RmCm > Resources > Inaktive Agenten** aus, und der IPCC Express User Agent wird in der Liste angezeigt.

## [Zugehörige Informationen](#)

- [IPCC: Leitfaden zur Fehlerbehebung für Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)
- [Unterstützung von Sprach- und Unified Communications](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)