

UCCX 7.x: Neuer Agent kann nicht angezeigt werden

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Mit Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x wird im Supervisor Desktop kein neuer Agent angezeigt, obwohl der Agent sich anmelden und Anrufe ordnungsgemäß entgegennehmen kann. Dieses Dokument enthält Informationen zur Behebung dieses Problems.

Voraussetzungen

Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX 7.0(1).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

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

Problem

Wenn UCCX 7.0(1) auf SR 4 aktualisiert wurde, tritt eines oder mehrere der folgenden Probleme auf:

- Ein neuer Agent wird nicht auf dem Supervisor Desktop angezeigt, obwohl der Mitarbeiter sich anmelden und Anrufe ordnungsgemäß entgegennehmen kann. Wenn Sie zum Cisco Desktop-Administrator wechseln, ist der Agent dem Standard-TEAM unterstellt. Nach der erneuten Synchronisierung des Verzeichnisses wird diese Fehlermeldung in der Ereignisanzeige angezeigt:
`SYNC2033 Agent not found in ldap map`
- Wenn der Supervisor die Benutzer-ID des Agenten in eine neue Benutzer-ID ändert, zeigen einige Agenten in der webbasierten Anwendung des Desktop Administrator-Workflows immer noch die alte Benutzer-ID an, obwohl auf der Webseite die neue Benutzer-ID des Agenten angezeigt wird.
- Ein Agent kann die anderen Agenten im Chat-Fenster nicht sehen.

Lösung

Dieses Problem ist in der Cisco Bug-ID [CSCtd46752](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Als Problemumgehung sollte das Problem durch die Synchronisierung des Verzeichnisdienstes vom Cisco Desktop Administrator behoben werden. Gehen Sie zu **Start > Programme > Cisco > Desktop > Admin**. Wählen Sie unter "Cisco Desktop Administrator" die Option **Callcenter 1 > Setup > Synchronize Directory Services** aus.

Wenn Sie den im vorherigen Abschnitt erwähnten Fehler erhalten, wenn Sie versuchen, die Synchronisierung durchzuführen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Löschen (oder benennen Sie den Ordner **teamadmin** unter den folgenden beiden Speicherorten um:**C:\Program Files\wfaavid\tomcat_appadmin\webapps****C:\Program Files\wfaavid\tomcat_appadmin\work\Catalina\localhost** folders
2. Starten Sie den **Cisco Unified CCX Node Manager**-Dienst über das Windows Service-Tool neu.
3. Warten Sie etwa zwei Minuten.
4. Überprüfen Sie erneut den Ordner **tomcat_appadmin\webapps**, und prüfen Sie, ob der **Ordner teamadmin** und **teamadmin\main.jsp** neu erstellt wurden.
5. Führen Sie erneut die Synchronisierung der Verzeichnisdienste für Cisco Desktop Administrator durch.

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)