

Agente borrado no visto en la lista de agentes inactivos de la página de AppAdmin

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Pasos manuales para traer el agente a la lista de agentes inactivos](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica cómo resolver problemas cuando un agente borrado no aparece en la lista de los agentes inactivos del AppAdmin.

[Antes de comenzar](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express
- La administración del Microsoft Active Directory

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en estas versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) con la integración del Active Directory (AD)
- Microsoft Windows server
- La administración del Microsoft Active Directory (el ADSI edita)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Los recursos del agente borrados deben aparecer en la **lista de agentes inactivos** en CRS la página de AppAdmin antes de que los borren. En CRS la página de AppAdmin, elija los **subsistemas > RmCm** y haga clic los **recursos**.



System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

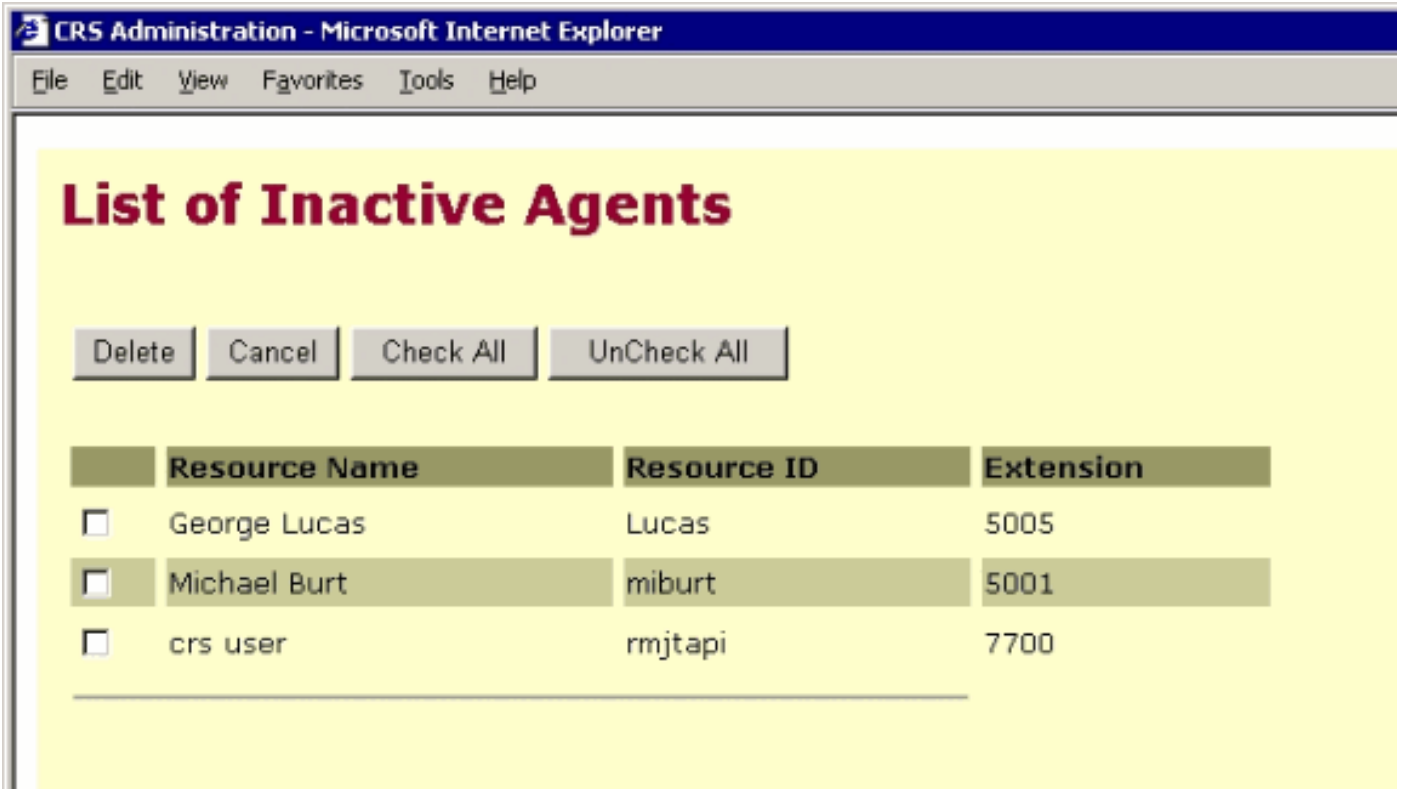
IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM JTAPI Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Resources [Open Resources Summary Report](#) [Inactive Agents](#)

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

Usted puede ver un link a los **agentes inactivos** en esta página. Haga clic el link para ver la **lista de agentes inactivos**, como se muestra.



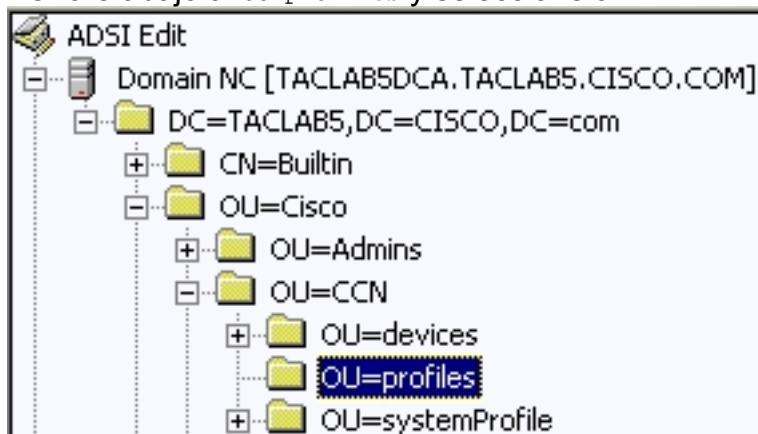
En algunos casos, cuando un agente se quita de su servidor de IPCC Express, los recursos del agente no van al estado inactivo. Usted no puede borrar completamente un agente en esta situación. La siguiente sección describe cómo resolver problemas este problema.

Solución

Pasos manuales para traer el agente a la lista de agentes inactivos

Complete estos pasos:

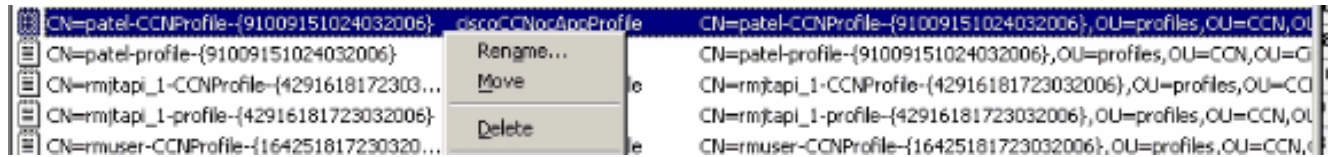
1. Elija **CRS el AppAdmin > el sistema > la información de LDAP**, y anote estos valores especificados: **Nombre de usuario del administrador LDAP** **Apps Ubicación base**
2. Usted necesita utilizar los **servicios de Active Directory que la interfaz (ADSI) edita la utilidad** para borrar manualmente el agente. En el servidor AD, inicie el ADSI editan la utilidad y ingresan el Microsoft Management Console (MMC) con las credenciales del nombre de usuario del paso 1.
3. En el ADSI, navegue al **Apps Ubicación base del paso 1**.
4. Perfore abajo al **OU=profiles** y selecciónelo.



En el panel derecho de la ventana,

localice el **ciscoCCNocAppProfile** para que el agente de usuario expreso IPCC sea quitado.

5. Haga clic con el botón derecho del ratón el **ciscoCCNocAppProfile** para el agente de usuario expreso IPCC y elija la cancelación.



6. Si la cancelación falla, usted necesita [aplicar los permisos correctos](#) para el nombre de **usuario del administrador LDAP** dentro del Active Directory e intentar otra vez.
7. Si la cancelación es acertada, elija el **AppAdmin** > los **subsistemas** > **RmCm** > los **recursos** > los **agentes inactivos** y el agente de usuario expreso IPCC aparece en la lista.

[Información Relacionada](#)

- [IPCC: Guía de Troubleshooting del Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)
- [Soporte de Voz y Comunicaciones unificadas](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)