Agente eliminado no se ve en la lista de agentes inactivos de la página AppAdmin

Contenido

[Introducción](#)
[Antes de comenzar](#)
[Requirements](#)
[Componentes Utilizados](#)
[Convenciones](#)
[Problema](#)
[Solución](#)
[Pasos manuales para llevar al agente a la lista de agentes inactivos](#)
[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica cómo resolver problemas cuando un agente eliminado no aparece en la Lista de agentes inactivos de AppAdmin.

Antes de comenzar

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Administración de Microsoft Active Directory

Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) con integración con Active Directory (AD)
- Microsoft Windows Server
- Administración de Microsoft Active Directory (edición ADSI)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

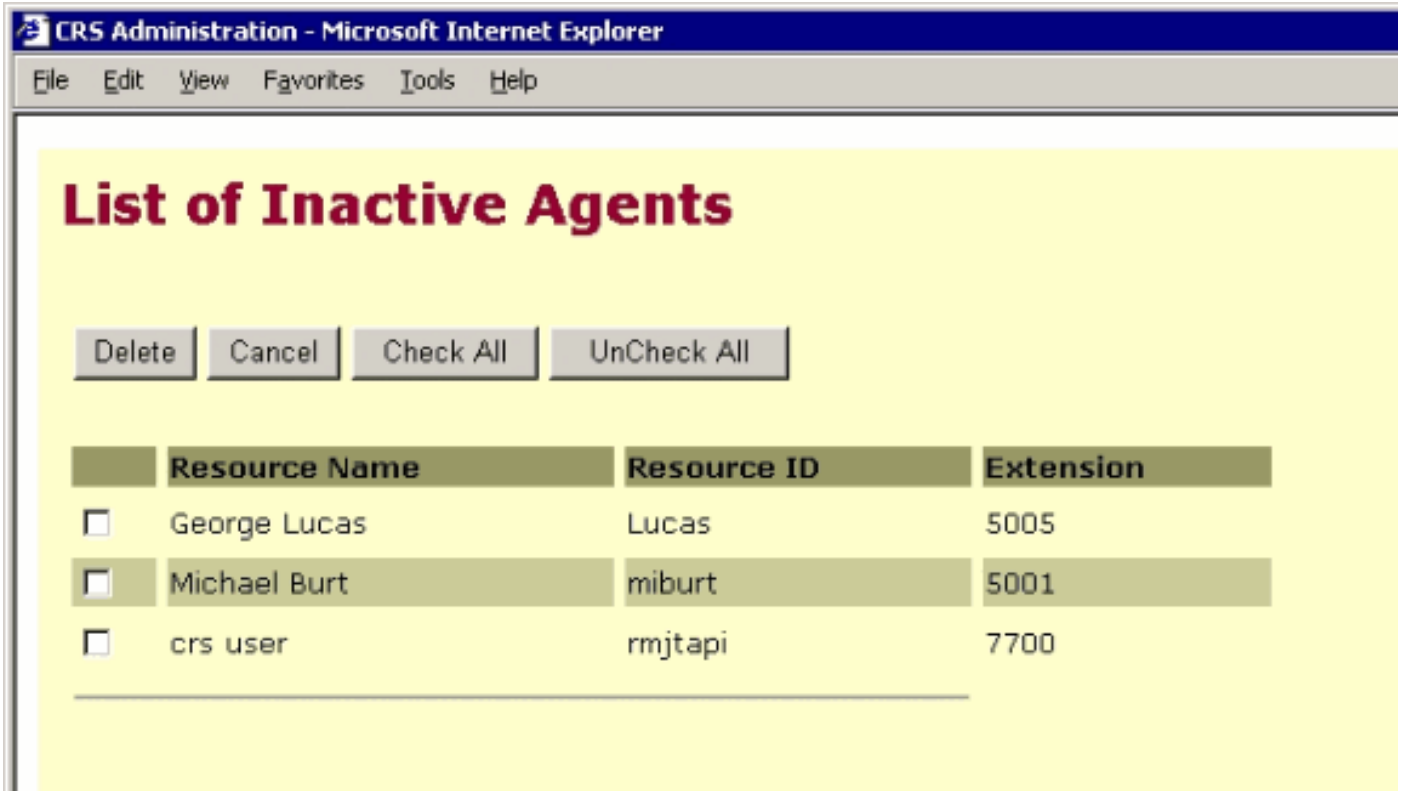
Convenciones

Consulte Convenciones de Consejos TécnicosCisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Los recursos de agente eliminados deben aparecer en la **Lista de agentes inactivos** en la página AppAdmin de CRS antes de que se eliminen. En la página CRS AppAdmin, elija **Subsystems > RmCm** y haga clic en **Resources**.

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



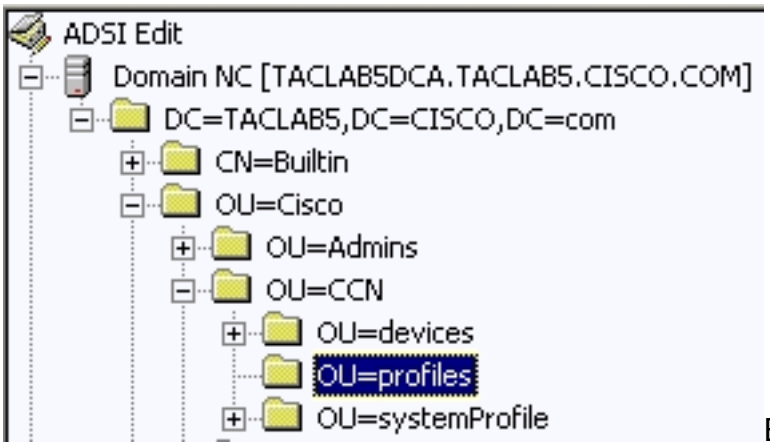
En algunos casos, cuando se quita un agente del servidor IPCC Express, los recursos de agente no pasan al estado inactivo. No puede eliminar completamente un agente en esta situación. En la siguiente sección se describe cómo resolver este problema.

Solución

Pasos manuales para llevar al agente a la lista de agentes inactivos

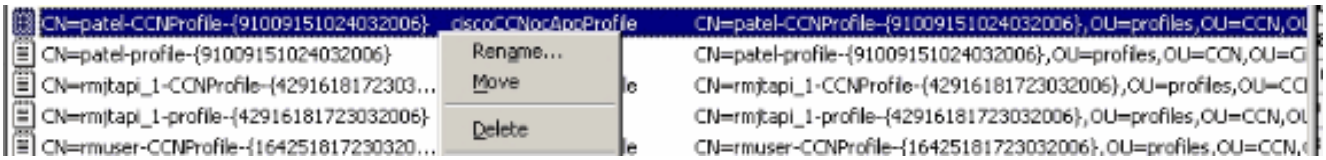
Complete estos pasos:

1. Elija **CRS AppAdmin > System > LDAP Information**, y anote estos valores especificados:**Nombre de usuario del administrador LDAPUbicación de la base de aplicaciones**
2. Debe utilizar la utilidad **de edición de la interfaz de servicios de directorio activo (ADSI)** para eliminar manualmente el agente. En el servidor AD, inicie la utilidad de edición ADSI e introduzca Microsoft Management Console (MMC) con las credenciales de nombre de usuario del paso 1.
3. En ADSI, navegue hasta la **ubicación de la base de aplicaciones** desde el paso 1.
4. Desplácese hasta `OU=profiles` y selecciónelo.



En el panel derecho de la ventana, busque el **ciscoCCNocAppProfile** para que se elimine el agente de usuario IPCC Express.

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



6. Si falla la eliminación, debe aplicar los permisos correctos para el **nombre de usuario del administrador LDAP** dentro del directorio activo e intentarlo de nuevo.
7. Si la eliminación es exitosa, elija AppAdmin > **Subsystems** > **RmCm** > **Resources** > Agentes inactivos y el agente de usuario IPCC express aparecerá en la lista.

Información Relacionada

- IPCC: Guía de resolución de problemas del protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP)
- Compatibilidad con voz y Comunicaciones Unificadas
- Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems