

# UCCX 7.x: Incapaz de ver el nuevo agente

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## **[Introducción](#)**

Con el Centro de contacto unificado (UCCX) 7.x expreso, un nuevo agente no está apareciendo en el Supervisor de escritorio aunque el agente pueda iniciar sesión y recibir las llamadas correctamente. Este documento proporciona la información sobre cómo resolver problemas este problema.

## **[prerrequisitos](#)**

### **[Requisitos](#)**

No hay requisitos específicos para este documento.

### **[Componentes Utilizados](#)**

La información en este documento se basa en el UCCX 7.0(1).

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](#)**

Después de que UCCX 7.0(1) se actualice al SR4, uno o más de estos problemas ocurren:

- Un nuevo agente no está apareciendo en el Supervisor de escritorio aunque el agente pueda iniciar sesión y recibir las llamadas correctamente. Si usted va al administrador del escritorio de Cisco, el agente está bajo el EQUIPO predeterminado. Después de re-sincronizar el directorio, este mensaje de error se recibe en el visor de eventos:  
`SYNC2033 Agent not found in ldap map`
- Cuando el supervisor cambia la identificación del usuario del agente a una nueva identificación del usuario, algunos agentes todavía muestran la vieja identificación del usuario en la aplicación basada en Web del flujo de trabajo del administrador de escritorio, aunque, la página de AppAdmin de la red muestra la nueva identificación del usuario del agente.
- Un agente no puede ver los otros agentes de la ventana de la charla.

## Solución

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtd46752 \(clientes registrados solamente\)](#).

Como solución alternativa, la sincronización del servicio de directorio del administrador del escritorio de Cisco debe corregir el problema. Van a **Start > Programs > Cisco > el escritorio > los Admin**. Bajo el administrador del escritorio de Cisco, el **centro de llamadas selecto 1 > puesto > sincroniza los servicios de directorio**.

Si usted está recibiendo el error como se menciona en la sección anterior al intentar realizar la sincronización, realiza estos pasos:

1. Borre (o retitule) la carpeta del **teamadmin** bajo estas dos ubicaciones: **\_appadmin \ webapps de C:\Program Files\wfaavid\tomcat\_appadmin de C:\Program Files\wfaavid\tomcat \ trabajo \ carpetas de Catalina \ del localhost**
2. Recomience **Cisco unificó el servicio de CCX Node Manager de la herramienta del servicio de Windows**.
3. Espere cerca de dos minutos.
4. Marque el **tomcat\_appadmin \ la carpeta de los webapps** otra vez, y vea si la carpeta y el **teamadmin \ main.jsp del teamadmin** están reconstruidos.
5. Realice la sincronización de los servicios de directorio del administrador del escritorio de Cisco otra vez.

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)