

UCCX 7.x/8.x: Errores del administrador del escritorio de Cisco del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[La sincronización de los servicios de directorio del administrador del escritorio de Cisco y del administrador del escritorio de Cisco basado en web falla](#)

[Solución](#)

[UCCX 7.x: No podido acceder la página web del administrador del escritorio de Cisco](#)

[Solución](#)

[Error: Incapaz de conectar con los servicios de directorio](#)

[Solución](#)

[Error: El administrador del escritorio de Cisco es bloqueado por otro usuario](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo resolver algunos errores del Cisco Desktop Administrator.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (UCM) 6.x o más adelante

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.

La sincronización de los servicios de directorio del administrador del escritorio de Cisco y del administrador del escritorio de Cisco basado en web falla

La sincronización de los servicios de directorio del administrador del escritorio de Cisco y del administrador del escritorio de Cisco basado en web falla con un mensaje de error:

- La sincronización manual de los servicios de directorio del administrador del escritorio de Cisco basado en web falla con este mensaje de error:
`CDAUI2082 At least one error has occurred during the manual synchronization of directory services. Contact technical support`
- La sincronización de los servicios de directorio del administrador del escritorio de Cisco falla con este mensaje de error:
`At least one error occurred during the Synchronization process`

Estos problemas ocurren bajo estas condiciones:

- Después de la actualización L2 de Cisco UCCX 8.0(1)
- Durante la Conmutación por falla de Cisco UCCX, y el failback se hace en el sistema actualizado L2
- Cuando los Nodos actualizados L2 se conmutan de nuevo a las versiones anteriores

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCtd94036](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Aumente el descanso de la petición LDAP en el servidor usando los **prefs SiteSetup** “comando del **uccx cad del conjunto del <Timeout> del descanso de la petición LDAP**”. El valor de agotamiento del tiempo debe ser en los segundos. Puesto que este valor necesita ser derivado basó en el número de agentes y la velocidad de la red, usted puede aumentar el valor en los pasos de 5 segundos para llegar un valor que no cause un descanso. Esto reparará el problema si la causa es debido a demasiados agentes en el LDAP y la petición LDAP de leer todos los agentes se mide el tiempo hacia fuera.

UCCX 7.x: No podido acceder la página web del administrador del escritorio de Cisco

Con UCCX 7.x, incapaz de acceder la página web del administrador del escritorio de Cisco debido al recurso no disponible.

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCso57172](#) ([clientes registrados solamente](#)).

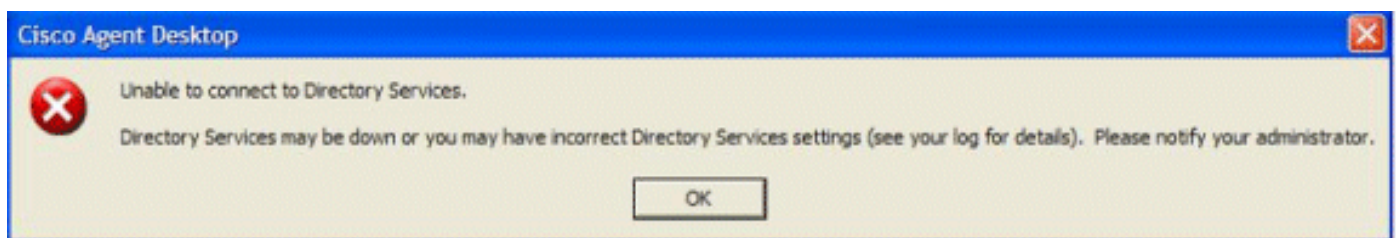
Solución

Compiten estos pasos como solución alternativa:

1. Borre la carpeta del **teamadmin** en estas dos ubicaciones: `_appadmin \ webapps` de `C:\Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin` de `C:\Program Files\wfvavid\tomcat \ trabajo \ carpetas de Catalina \ del localhost`
2. Recomience **Cisco unificó el servicio de CCX Node Manager de los servicios de Windows**. Espere algunos minutos los cambios para tomar el efecto.
3. Marque el `tomcat_appadmin \ la carpeta de los webapps` otra vez y vea si la carpeta y el `teamadmin \ main.jsp` del **teamadmin** están allí o no.

Error: Incapaz de conectar con los servicios de directorio

Incapaz de conectar con los servicios de directorio a través del Cisco Agent Desktop (CAD), y este mensaje de error se recibe:



Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtf40917](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Para resolver este problema, **servidor Sync del reinicio y Node Manager**.

Error: El administrador del escritorio de Cisco es bloqueado por otro usuario

Cuando usted intenta iniciar sesión a WebAdmin, se recibe este error:

```
cisco desktop administrator is locked by another user. You
can't save any changes at this time, wait until other user logs out or until
the user's session times out(inactive for 15minutes)
```

El problema ocurre cuando abren una sesión a un usuario ya al administrador del escritorio de Cisco (CDA), pues permite que un segundo usuario inicie sesión. Sin embargo, el segundo usuario todavía no puede ver ninguna información, que sea la conducta esperada. Cuando el segundo usuario intenta modificar algo, se recibe una advertencia. El segundo usuario debe no ser prohibido un acceso de la vista-solamente.

Solución

En la mayoría de los casos, el error se puede atribuir a una de estas razones:

- La ventana CDA pudo ser cerrada sin terminar la sesión.
- Después de abrir una sesión, puede ser que siga siendo inactiva, incluso después 15 minutos.

La solución alternativa para este defecto es al reinicio el servicio de Node Manager o reinicia el servidor en las horas de la apagado-producción.

Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsz40903](#) ([clientes registrados solamente](#)).

[Información Relacionada](#)

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