

El Cisco Agent Desktop ID aparece en el administrador del escritorio de Cisco pero no existe en el subsistema del administrador de recursos

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que el Cisco Agent Desktop ID aparece en el administrador del escritorio de Cisco, pero no existe en el subsistema del administrador de recursos en el servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS), y proporciona una solución alternativa en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- Cisco CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition

Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager 3.x y posterior
- Cisco CRS versión 3.x o posterior

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

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Antecedentes

La base de datos del agente integrada de la distribución de llamadas (ICD) es la base de datos maestra. La base de datos de los servicios de directorio debe duplicar la base de datos del agente ICD. Utilice los servicios de directorio de la sincronización ordenan a través del administrador del escritorio de Cisco para sincronizar la base de datos del agente entre el servidor ICD y el servidor de los servicios de directorio.

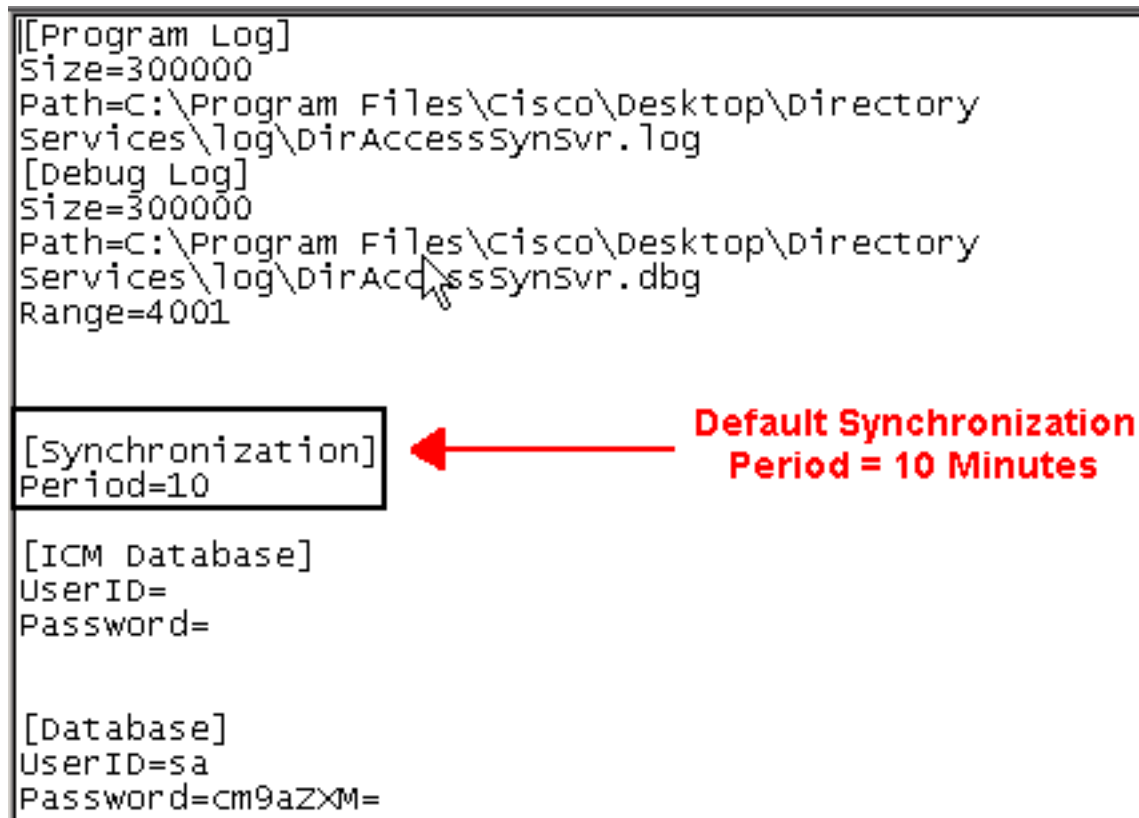
Es posible programar la función de la sincronización para realizarse automáticamente (por ejemplo, una vez que cada diez minutos) cuando usted cambia una configuración en el **archivo DirAccessSynSvr.cfg**, situado en los `servicios \ los config \ el directorio` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory`, mostrado abajo. En algunas situaciones, usted puede ser requerido sincronizar las bases de datos manualmente.

```
[[Program Log]
Size=300000
Path=C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory
Services\log\DirAccessSynSvr.log
[Debug Log]
Size=300000
Path=C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory
Services\log\DirAccessSynSvr.dbg
Range=4001

[Synchronization]
Period=10

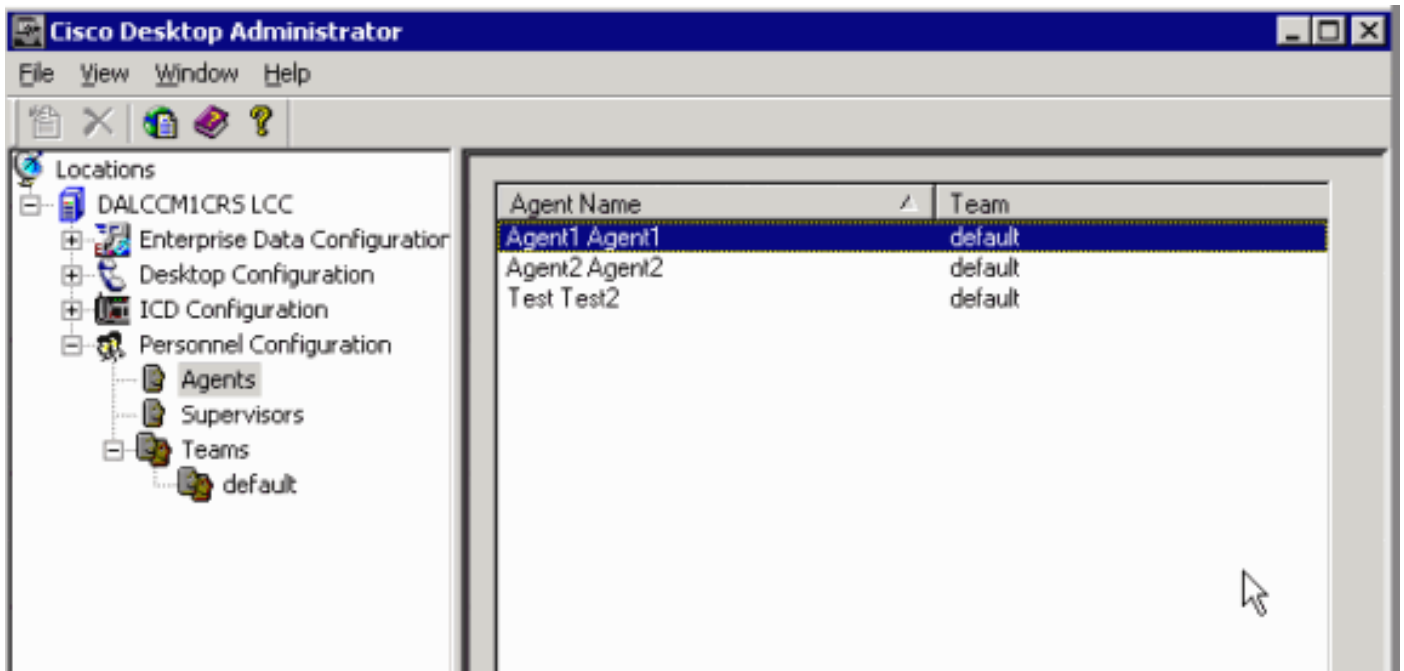
[ICM Database]
UserID=
Password=

[Database]
UserID=sa
Password=cm9aZXM=
```

A screenshot of a configuration file with a red arrow pointing to the [Synchronization] section. The arrow is labeled "Default Synchronization Period = 10 Minutes". The configuration file contains several sections: [Program Log], [Debug Log], [Synchronization], [ICM Database], and [Database]. The [Synchronization] section is highlighted with a black box.

Problema

Cuando usted accede al administrador del escritorio de Cisco, un ID de Cisco Desktop Agent - el **agent1** aparece, como se muestra [aquí](#).



Marque la configuración de ICD en el servidor CRS, **agent1** no se enumera como uno de los recursos actuales, mostrado [aquí](#).

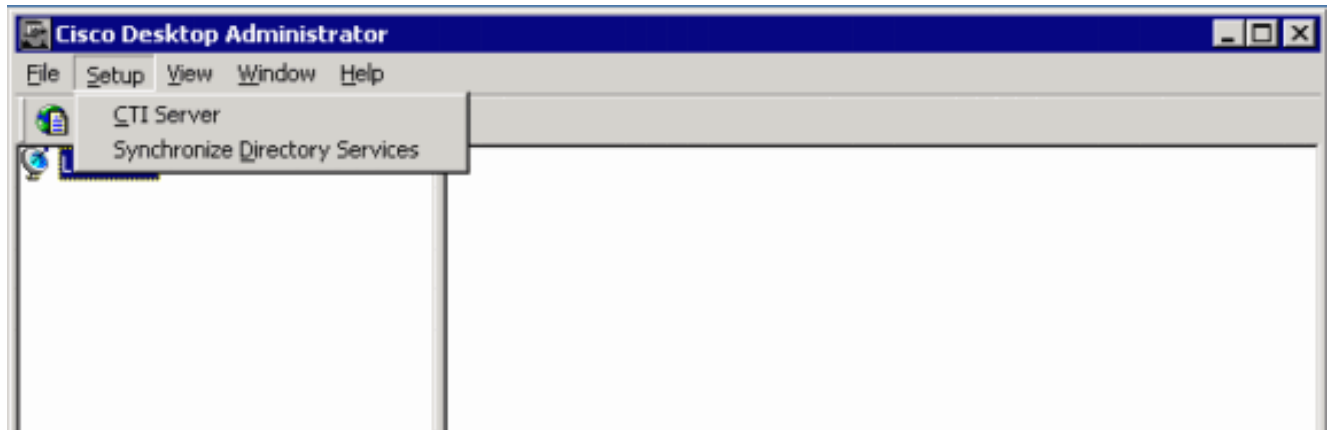


Solución

Desde el ID de Cisco Desktop Agent - **El agent1** no aparece como uno de los recursos actuales, él representa que han quitado a la asociación de la identificación del agente con el subsistema del administrador de recursos del Cisco Callmanager server relacionado.

La base de datos está fuera de sincronización entre el servidor ICD y el servidor de los servicios de directorio. El procedimiento para sincronizar las bases de datos es como sigue:

1. Seleccione las **ubicaciones**, en el panel izquierdo.
2. Seleccione el **menú de configuración**, haga clic los **servicios de directorio de la sincronización del** menú desplegable. (Véase la imagen [abajo](#).)



Después de que usted dirija los servicios de directorio sincronizadores manualmente, el agent1 se quita del administrador del escritorio de Cisco.

Nota: Hay un escenario adicional donde el agent1 se define en el CallManager pero no aparece como recurso dentro del servidor CRS. El agente puede tener un dispositivo asociado a él, pero el botón de la extensión ICD no se selecciona por lo tanto el recurso ICD no está disponible.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)