

Agent supprimé non vu dans la liste des agents inactifs de la page AppAdmin

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Étapes manuelles pour apporter l'agent à la liste d'agents inactifs](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique comment dépanner quand un agent supprimé n'apparaît pas dans la liste inactive d'agents d'AppAdmin.

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur des ces matériel et versions de logiciel.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) avec l'intégration de Répertoire actif (AD)
- Microsoft Windows Server
- Gestion de Microsoft Active Directory (ADSI éditent)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Les ressources supprimées en agent doivent apparaître dans la **liste d'agents inactifs** à la page CRS AppAdmin avant qu'elles soient supprimées. Dans la page CRS AppAdmin, choisissez les **sous-systèmes** > le **RmCm** et cliquez sur les **ressources**.



System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

IPCC Express Configuration

Skills

Resources [Open Resources Summary Report](#)

Resource Groups [Inactive Agents](#)

Contact Service Queues

RM JTAPI Provider

Assign Skills

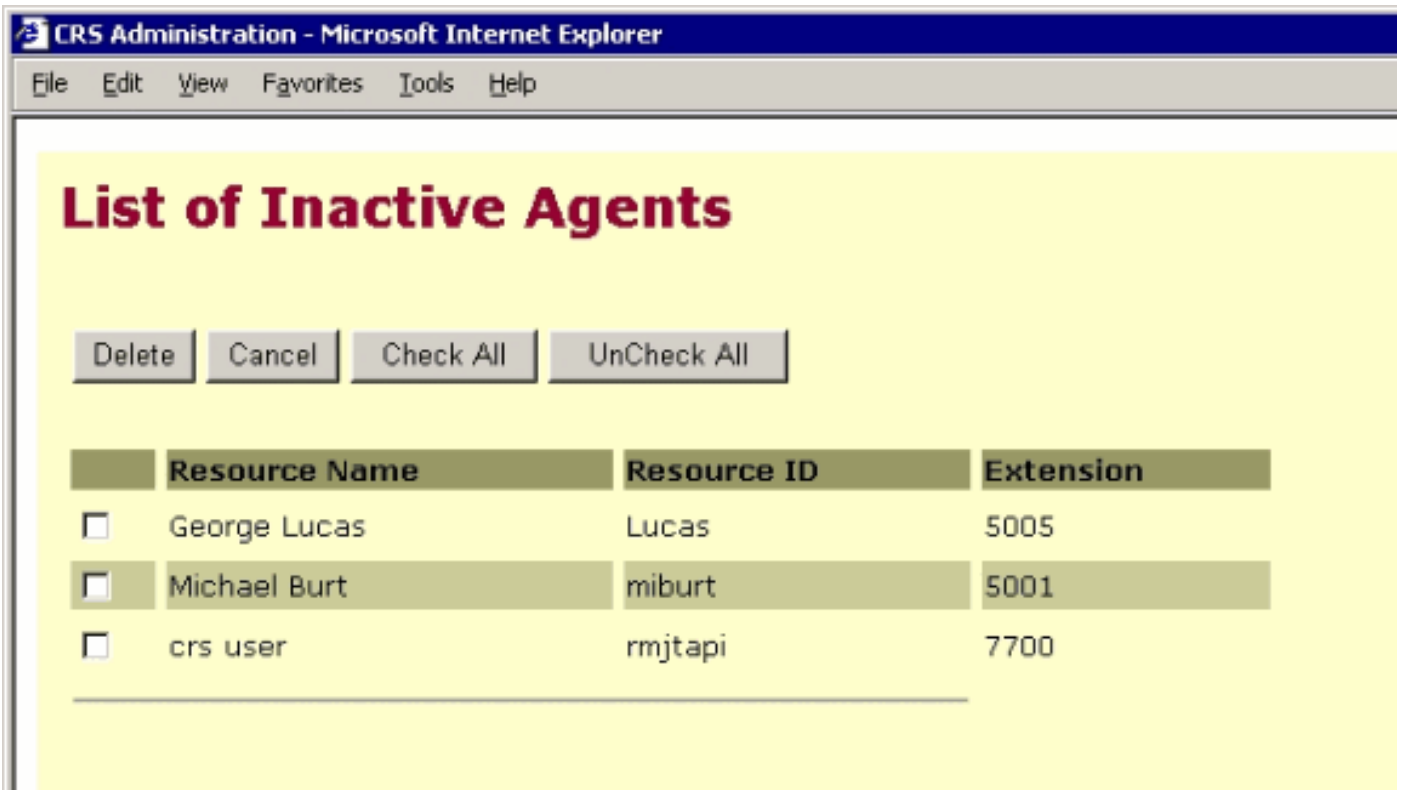
Remote Monitor

Agent Based Routing Settings

Teams

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

Vous pouvez voir un lien aux **agents inactifs** à cette page. Cliquez sur le lien pour visualiser la **liste d'agents inactifs**, comme affiché.



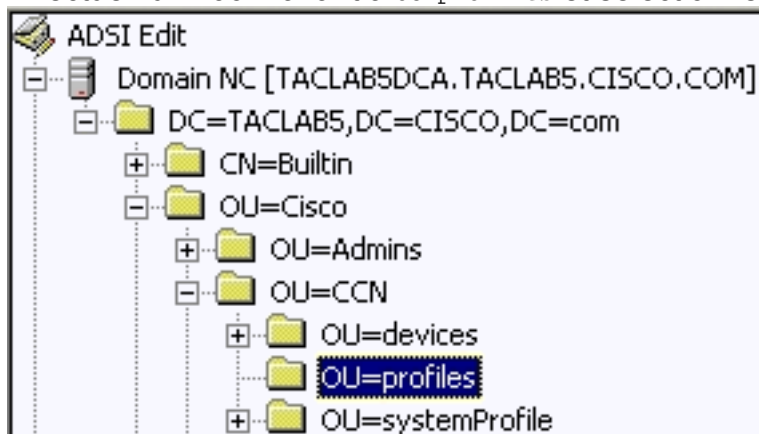
Dans certains cas, quand un agent est retiré de votre serveur d'IPCC Express, les ressources en agent ne va pas à l'état inactif. Vous ne pouvez pas supprimer entièrement un agent dans cette situation. La section suivante décrit comment dépanner cette question.

Solution

Étapes manuelles pour apporter l'agent à la liste d'agents inactifs

Procédez comme suit :

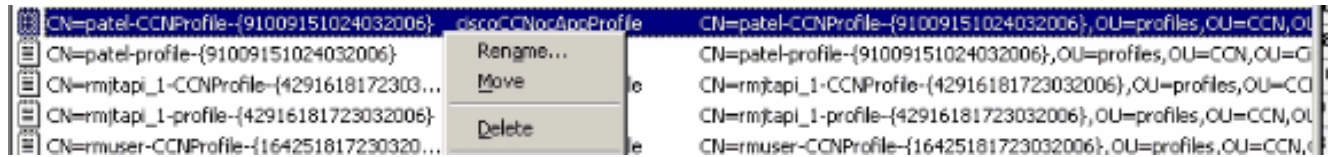
1. Choisissez **CRS AppAdmin > système > informations de LDAP**, et notez ces valeurs spécifiées :**Nom d'utilisateur d'administrateur de LDAP****Emplacement de base d'app**
2. Vous devez utiliser l'**interface de services d'annuaire actifs (ADSI) éditez l'utilitaire** afin de supprimer manuellement l'agent. Sur le serveur d'AD, lancez l'ADSI éditez l'utilitaire et entrent dans le Microsoft Management Console (MMC) avec les qualifications de nom d'utilisateur de l'étape 1.
3. Dans ADSI, naviguez vers l'**emplacement de base d'app de l'étape 1**.
4. Effectuez un zoom avant à **OU=profiles** et sélectionnez-le.



Dans le volet de droite de la fenêtre,

localisez le **ciscoCCNocAppProfile** pour que l'agent d'utilisateur exprès IPCC soit retiré.

5. Cliquez avec le bouton droit le **ciscoCCNocAppProfile** pour l'agent d'utilisateur exprès IPCC et choisissez l'effacement.



6. Si l'effacement échoue, vous devez [appliquer les autorisations correctes](#) pour le nom d'utilisateur d'administrateur de LDAP dans le répertoire actif et les essayer de nouveau.
7. Si l'effacement est réussi, choisissez **AppAdmin > sous-systèmes > RmCm > ressources > les agents inactifs** et l'agent d'utilisateur exprès IPCC apparaît dans la liste.

[Informations connexes](#)

- [IPCC : Guide de dépannage du protocole LDAP \(Lightweight Directory Access Protocol\)](#)
- [Support de Voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)