

# UCCX 7.x : Incapable de voir le nouvel agent

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Avec Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x, un nouvel agent n'apparaît pas dans Supervisor Desktop bien que l'agent puisse ouvrir une session et recevoir des appels correctement. Ce document fournit des informations sur la façon dont dépanner cette question.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur l'UCCX 7.0(1).

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](#)

Après qu'UCCX 7.0(1) soit mis à jour au SR 4, un ou plusieurs de ces questions se produit :

- Un nouvel agent n'apparaît pas dans Supervisor Desktop bien que l'agent puisse ouvrir une session et recevoir des appels correctement. Si vous allez à Cisco Desktop Administrator, l'agent est sous l'ÉQUIPE par défaut. Après re-avoir synchronisé le répertoire, ce message d'erreur est en cas visualiseur reçu :  
SYNC2033 Agent not found in ldap map
- Quand le superviseur change l'user-id de l'agent à un nouvel user-id, quelques agents affichent toujours le vieil user-id dans l'application basée sur le WEB de processus de Desktop Administrator, quoique, la page d'appadmin de Web affiche le nouvel user-id de l'agent.
- Un agent ne peut pas voir les autres agents de la fenêtre de conversation.

## Solution

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtd46752](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Comme contournement, synchroniser le service d'annuaire de Cisco Desktop Administrator devrait corriger la question. Allez au **début** > aux **programmes** > au **Cisco** > à l'**appareil de bureau** > à l'**admin**. Sous Cisco Desktop Administrator, le **centre d'appels** choisi **1** > **installé** > **synchronisent des services d'annuaire**.

Si vous recevez l'erreur comme mentionné dans la section précédente en essayant d'exécuter la synchronisation, exécutez ces étapes :

1. Supprimez (ou le renommez) le répertoire de **teamadmin** sous ces deux emplacements : **\_appadmin \ webapps** de **C:\Program Files\wfvavid\tomcat\_appadmin** de **C:\Program Files\wfvavid\tomcat \ travail \ répertoires de Catalina \ localhost**
2. Redémarrez le service de **gestionnaire de noeud de Cisco Unified CCX** de l'outil de service windows.
3. Attente environ deux minutes.
4. Vérifiez le **tomcat\_appadmin \ répertoire de webapps** de nouveau, et voyez si le répertoire de **teamadmin** et le **teamadmin \ main.jsp** sont recréés.
5. Exécutez la synchronisation de services d'annuaire de Cisco Desktop Administrator de nouveau.

## Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)