

UCCX 7.x/8.x : Dépannez les erreurs de Cisco Desktop Administrator

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[La synchronisation des services d'annuaire de Cisco Desktop Administrator et de Cisco basé sur le WEB Desktop Administrator échoue](#)

[Solution](#)

[UCCX 7.x : Pour accéder à la page Web de Cisco Desktop Administrator](#)

[Solution](#)

[Erreur : Incapable de se connecter aux services d'annuaire](#)

[Solution](#)

[Erreur : L'administrateur de bureau de Cisco est verrouillé par un autre utilisateur](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment dépanner quelques erreurs de Cisco Desktop Administrator.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x
- Cisco Unified Communications Manager (UCM) 6.x ou plus tard

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](#).

La synchronisation des services d'annuaire de Cisco Desktop Administrator et de Cisco basé sur le WEB Desktop Administrator échoue

La synchronisation de services d'annuaire de Cisco Desktop Administrator et de Cisco basé sur le WEB Desktop Administrator échoue avec un message d'erreur :

- La synchronisation manuelle de services d'annuaire de Cisco basé sur le WEB Desktop Administrator échoue avec ce message d'erreur :
`CDAUI2082 At least one error has occurred during the manual synchronization of directory services. Contact technical support`
- La synchronisation des services d'annuaire de Cisco Desktop Administrator échoue avec ce message d'erreur :
`At least one error occurred during the Synchronization process`

Ces questions se produisent dans ces conditions :

- Après la mise à jour L2 de Cisco UCCX 8.0(1)
- Pendant le Basculement de Cisco UCCX, et la restauration est fait sur le système mis à jour par L2
- Quand des Noeuds mis à jour par L2 sont commutés de nouveau aux versions antérieures

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtd94036](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Augmentez le délai d'attente de demande de LDAP sur le serveur utilisant la commande de `<Timeout>` de « **délai d'attente de demande de LDAP** » de `SiteSetup de prefs DAO d'uccx de positionnement`. La valeur du dépassement de durée doit avoir lieu en quelques secondes. Puisque cette valeur doit être dérivée a basé sur le nombre d'agents et la vitesse du réseau, vous peut augmenter la valeur dans les étapes de 5 secondes pour arriver à une valeur qui n'entraîne pas un délai d'attente. Ceci réparera la question si la cause est due à trop d'agents dans le LDAP et la demande de LDAP de lire tous les agents est chronométrée.

UCCX 7.x : Pour accéder à la page Web de Cisco Desktop Administrator

Avec UCCX 7.x, incapable d'accéder à la page Web de Cisco Desktop Administrator due à la ressource indisponible.

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCso57172](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

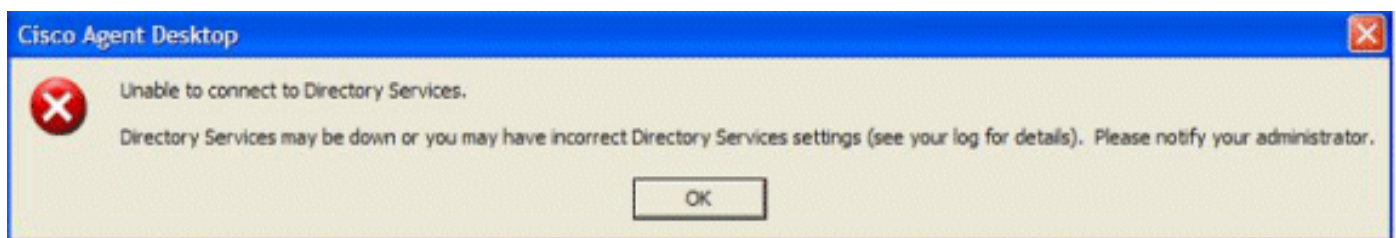
Solution

Concurrent ces étapes comme contournement :

1. Supprimez le répertoire de **teamadmin** dans 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 des services windows**. Attendez quelques minutes les modifications pour le prendre effet.
3. Vérifiez le `tomcat_appadmin \ répertoire de webapps` de nouveau et voyez si le répertoire de **teamadmin** et le `teamadmin \ main.jsp` sont là ou pas.

Erreur : Incapable de se connecter aux services d'annuaire

Incapable de se connecter aux services d'annuaire par le Cisco Agent Desktop (CAD), et à ce message d'erreur est reçu :



Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtf40917](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Afin de résoudre ces problème, **serveur de sync de reprise** et **gestionnaire de noeud**.

Erreur : L'administrateur de bureau de Cisco est verrouillé par un autre utilisateur

Quand vous essayez d'ouvrir une session à WebAdmin, cette erreur est reçue :

```
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)
```

La question se produit quand un utilisateur est déjà ouvert une session à Cisco Desktop Administrator (CDA), car il permet à un deuxième utilisateur d'ouvrir une session. Cependant, le deuxième utilisateur ne peut encore visualiser aucune informations, qui sont le comportement prévu. Quand les deuxièmes essais d'utilisateur pour modifier quelque chose, un avertissement est reçus. On devrait permettre au deuxième utilisateur un accès réservé à la vue.

Solution

Dans la plupart des cas, l'erreur peut être attribuée à une de ces raisons :

- La fenêtre CDA pourrait être fermée sans se déconnecter.
- Après avoir ouvert une session, il pourrait rester inactif, même après 15 minutes.

Le contournement pour ce défaut est à la reprise le service de gestionnaire de noeud ou redémarre le serveur en quelques heures de hors fonction-production.

Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCsz40903](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

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