

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle l'ID de Cisco Agent Desktop apparaît à Cisco Desktop Administrator, mais n'existe pas dans le sous-système de gestionnaire de ressources sur le serveur de Cisco Customer Response Solutions (CRS), et fournit un contournement dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Cisco CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco CallManager 3.x et plus tard
- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

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 des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Informations générales](#)

La base de données intégrée d'agent de la distribution d'appel (ICD) est la base de données

principale. La base de données de services d'annuaire devrait refléter la base de données d'agent ICD. Utilisez les services d'annuaire de synchroniser commandent par Cisco Desktop Administrator de synchroniser la base de données d'agent entre le serveur ICD et le serveur de services d'annuaire.

Il est possible de programmer la fonction de synchronisation exécuter automatiquement (par exemple, une fois que toutes les dix minutes) quand vous changez une configuration dans le fichier `DirAccessSynSvr.cfg`, localisé dans les services de `C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory\config\répertoire`, affiché ci-dessous. [Dans certaines situations](#), vous pouvez être requis de synchroniser les bases de données manuellement.

```
[[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

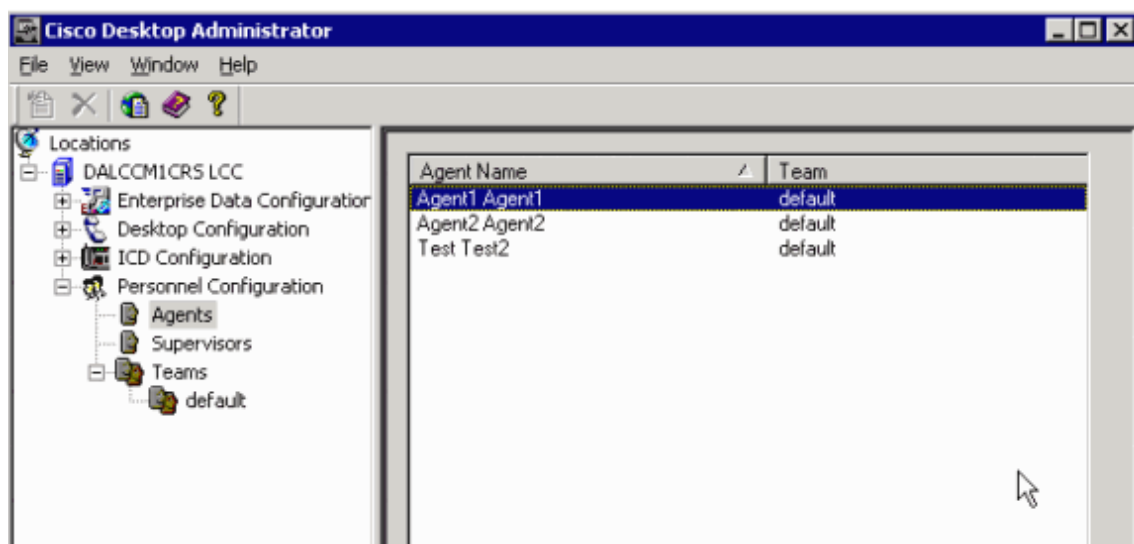
[ICM Database]
UserID=
Password=

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

← **Default Synchronization Period = 10 Minutes**

Problème

Quand vous accédez à Cisco Desktop Administrator, un ID de Cisco Desktop Agent - **agent1** apparaît, comme affiché [ici](#).



Vérifiez la configuration ICD sur le serveur CRS, **agent1** n'est pas répertorié en tant qu'une des ressources en cours, affiché [ici](#).



The screenshot shows the Cisco Customer Response Applications Administration web interface. The main heading is "ICD Configuration". On the left, there is a navigation menu with "Resources" selected. The main content area displays a table of resources:

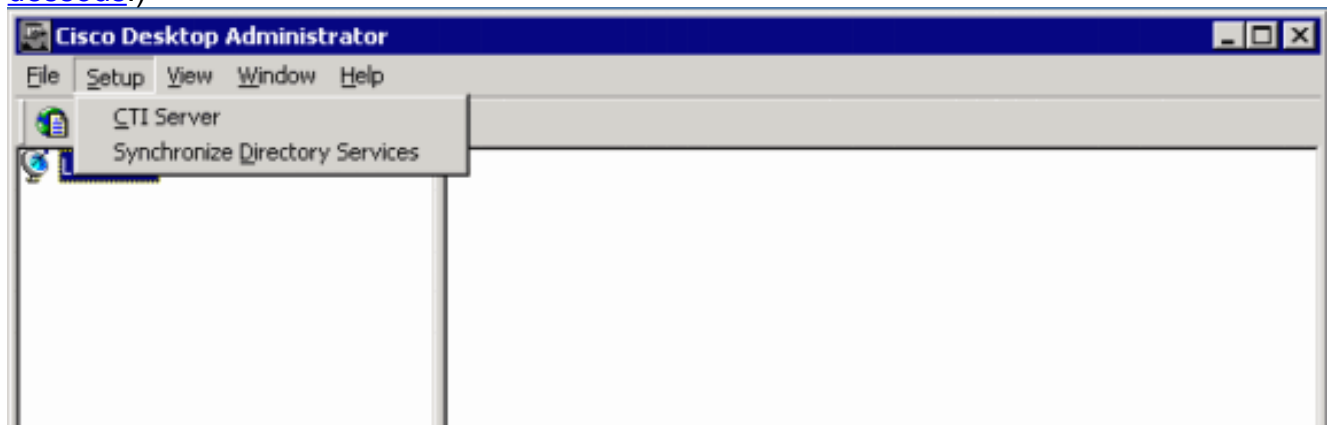
Resource Name	Resource Group	ICD Extension
Test Test2		6007
Agent2 Agent2		5007

Solution

Depuis l'ID de Cisco Desktop Agent - **Agent1** n'est pas évident en tant qu'une des ressources en cours, il représente que l'association d'ID d'agent avec le sous-système de gestionnaire de ressources a été retirée du serveur Cisco CallManager relatif.

La base de données est hors de synchronisation entre le serveur ICD et le serveur de services d'annuaire. La procédure pour synchroniser les bases de données est comme suit :

1. **Emplacements** choisis, dans le volet gauche.
2. Sélectionnez le **menu Setup**, cliquez sur les **services d'annuaire de synchroniser** du menu déroulant. (Voir l'image [ci-dessous](#).)



Après que vous dirigez les services d'annuaire synchronisants manuellement, agent1 est retiré de Cisco Desktop Administrator.

Remarque: Il y a un scénario supplémentaire où agent1 est défini dans le CallManager mais n'apparaît pas comme ressource chez le serveur CRS. L'agent peut avoir un périphérique associé avec lui, mais la touche d'un poste ICD n'est pas sélectionnée donc la ressource ICD n'est pas disponible.

Informations connexes

- Support technique - Cisco Systems