

Erreur Desktop Administrator : « Could Not Get Devices from Sync Service »

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

À Cisco Desktop Administrator, quand le moniteur VoIP est cliqué sur sous la configuration des informations de l'entreprise, ne pourrait pas obtenir des périphériques de message d'erreur de service de sync apparaît.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Desktop Administrator
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur des Cisco Customer Response Solution 4.0(x).

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

À Cisco Desktop Administrator, quand le moniteur VoIP est cliqué sur sous la configuration des informations de l'entreprise, ne pourrait pas obtenir des périphériques de message d'erreur de service de sync apparaît. Les caractéristiques de moniteur VoIP sont grisées, et les fonctions de surveillance et d'enregistrement ne fonctionnent pas.

Cette question peut se produire si l'expression de mot de passe de CCMSERVICE ne s'assortit pas entre le serveur Cisco CallManager et le serveur de Cisco Unified Contact Center Express.

Quand vous installez ou améliorez des solutions de réponse de client, vous êtes incité à écrire une expression de mot de passe de compte. Les solutions de réponse de client utilise la chaîne que vous entrez pour créer un seul, le mot de passe chiffré pour le compte administrateur de solutions de réponse de client et pour les services ce passage sous ce compte (CCMSERVICE). Cette expression de mot de passe doit être identique sur tous les serveurs de solutions de réponse de client dans la batterie. Afin de changer cette expression de mot de passe après installation, utilisez les solutions AdminUtility de réponse de client.

Solution

Afin de résoudre ce problème, vous devez resynchroniser l'expression de mot de passe de CCMSERVICE sur le serveur CRS. Afin de synchroniser l'expression de mot de passe de CCMSERVICE sur les les deux les serveurs, vous devez utiliser l'AdminUtility sur le serveur Cisco CallManager et les solutions de réponse de client AdminUtility sur le serveur de Cisco Unified Contact Center Express.

Terminez-vous ces étapes afin d'exécuter les **CRS AdminUtility** sur le serveur CRS :

1. Ouvrez une fenêtre d'invite de commande dans le serveur CRS.
2. Répertoire de modification à `c:\program files\cisco\bin`.
3. Exécutez l'outil de **CRSAdminUtil** pour changer le mot de passe de compte de CCMSERVICE. Pour ce faire, suivez ces étapes : Exécutez le `CRSAdminUtil - commande u CCMSERVICE`. Vous êtes incité pour un mot de passe de connexion d'administrateur. Entrez le mot de passe de l'administrateur. Vous êtes incité pour le `phrase>` de `<password`. Écrivez le `phrase>` de `<password`. Le `phrase>` de `<password` doit être identique que celui écrit pour le compte de CCMSERVICE sur le Cisco CallManager. **Remarque:** Si le problème n'est toujours pas résolu, redémarrez le service de bureau de serveur de sync de Cisco.

Informations connexes

- [Liste de vérification et guide de dépannage pour la surveillance de Cisco Agent Desktop](#)
- [Ressources de support en Voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)