

# Agente eliminato Non visualizzato nell'elenco degli agenti inattivi dalla pagina AppAdmin

## Sommario

[Introduzione](#)

[Operazioni preliminari](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Passi manuali per portare l'agente nell'elenco degli agenti inattivi](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

Questo documento spiega come risolvere i problemi quando un agente eliminato non viene visualizzato nell'elenco degli agenti inattivi di AppAdmin.

## [Operazioni preliminari](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Amministrazione di Microsoft Active Directory

### [Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni hardware e software.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) con integrazione Active Directory (AD)
- Server di Microsoft Windows
- Amministrazione di Microsoft Active Directory (modifica ADSI)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

### [Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Problema

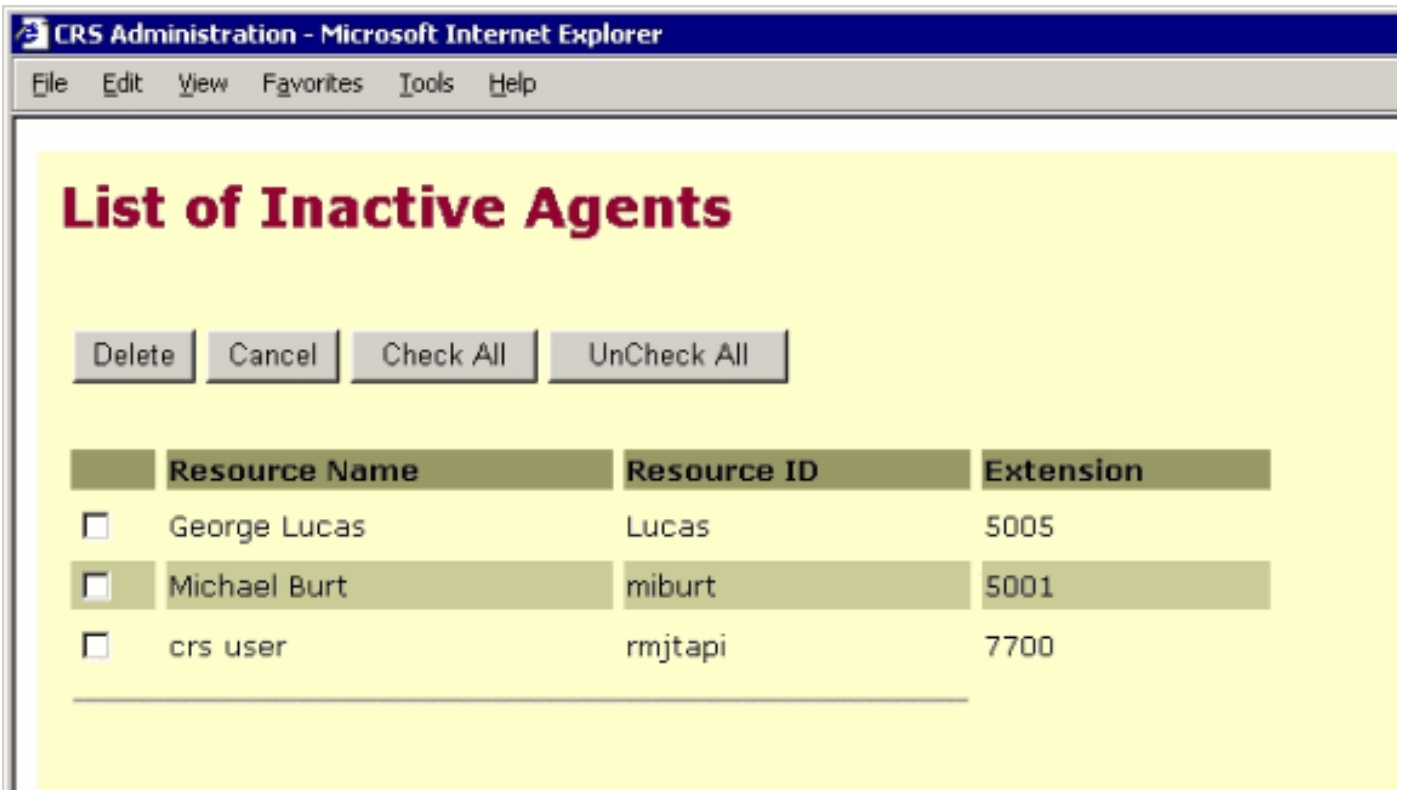
Le risorse agente eliminate devono essere visualizzate nell'**elenco degli agenti inattivi** nella pagina CRS AppAdmin prima di essere eliminate. Nella pagina CRS AppAdmin, scegliere **Subsystems > RmCm**, quindi fare clic su **Resources**.



The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header reads 'Customer Response Solutions Administration For Cisco IP Telephony Solutions' with the Cisco Systems logo. The page title is 'IPCC Express Configuration'. A left sidebar lists various configuration options, with 'Resources' selected. The main content area displays a table of resources and a link to 'Open Resources Summary Report'. A link for 'Inactive Agents' is also visible.

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

In questa pagina è possibile visualizzare un collegamento agli **agenti inattivi**. Fare clic sul collegamento per visualizzare l'**elenco degli agenti inattivi**, come mostrato.



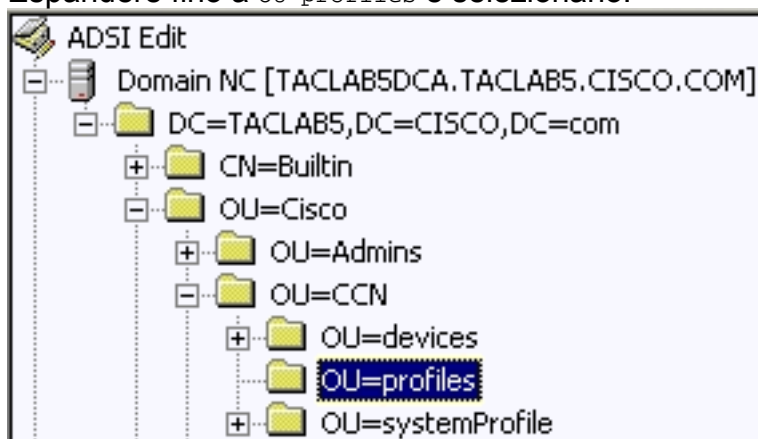
In alcuni casi, quando un agente viene rimosso dal server IPCC Express, le risorse dell'agente non passano allo stato inattivo. In questa situazione non puoi eliminare completamente un agente. La sezione successiva descrive come risolvere questo problema.

## Soluzione

### Passi manuali per portare l'agente nell'elenco degli agenti inattivi

Attenersi alla seguente procedura:

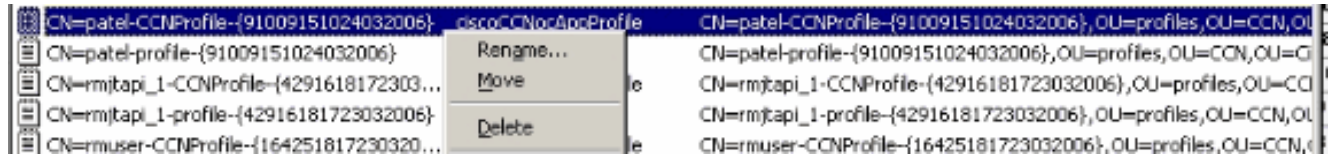
1. Scegliere **CRS AppAdmin > Sistema > Informazioni LDAP** e prendere nota dei valori specificati: **Nome utente amministratore LDAP** **Percorso di base app**
2. Per eliminare manualmente l'agente, è necessario utilizzare l'utilità di **modifica ADSI (Active Directory Services Interface)**. Sul server AD avviare l'utilità di modifica ADSI e immettere Microsoft Management Console (MMC) con le credenziali del nome utente del passaggio 1.
3. In ADSI passare alla **posizione di base delle applicazioni** dal passaggio 1.
4. Espandere fino a **OU=profiles** e selezionarlo.



Nel riquadro destro della finestra, individuare **ciscoCCNocAppProfile** per l'agente utente IPCC express da rimuovere.

5. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **ciscoCCNocAppProfile** per l'agente utente IPCC Express e scegliere

Elimina.



6. Se l'eliminazione non riesce, è necessario [applicare le autorizzazioni corrette](#) per il **nome utente dell'amministratore LDAP** in Active Directory e riprovare.
7. Se l'eliminazione ha esito positivo, scegliere AppAdmin > **Sottosistemi** > RmCm > **Risorse** > **Agenti inattivi** e l'agente utente IPCC Express viene visualizzato nell'elenco.

## [Informazioni correlate](#)

- [IPCC: Guida alla risoluzione dei problemi di Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)
- [Supporto voce e comunicazioni unificate](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)