

UCCX 7.x: Impossibile visualizzare il nuovo agente

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Con Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x, un nuovo agente non viene visualizzato sul Supervisor Desktop anche se l'agente può accedere e ricevere le chiamate correttamente. In questo documento viene spiegato come risolvere il problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è UCCX 7.0(1).

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](#)

Dopo l'aggiornamento di UCCX 7.0(1) alla SR 4, si verificano uno o più dei seguenti problemi:

- Un nuovo agente non viene visualizzato nel desktop del Supervisor anche se l'agente può accedere e ricevere le chiamate correttamente. Se si accede a Cisco Desktop Administrator, l'agente si trova nel TEAM predefinito. Dopo la risincronizzazione della directory, viene visualizzato questo messaggio di errore nel Visualizzatore eventi:
`SYNC2033 Agent not found in ldap map`
- Quando il Supervisor cambia l'ID utente dell'agente in un nuovo ID utente, alcuni agenti mostrano ancora il vecchio ID utente nell'applicazione basata sul Web di Desktop Administrator Workflow, anche se la pagina web appadmin mostra il nuovo ID utente dell'agente.
- Un agente non può visualizzare gli altri agenti dalla finestra Chat.

Soluzione

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCtd46752](#) (solo utenti [registrati](#)).

Per risolvere il problema, è consigliabile sincronizzare il servizio directory da Cisco Desktop Administrator. Selezionare **Start > Programmi > Cisco > Desktop > Admin**. In Cisco Desktop Administrator, selezionare **call center 1 > setup > Synchronize Directory Services**.

Se durante l'esecuzione della sincronizzazione viene visualizzato l'errore indicato nella sezione precedente, effettuare le seguenti operazioni:

1. Eliminare (o rinominare) la cartella **teamadmin** nei due percorsi seguenti:**C:\Program Files\wfaavid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfaavid\tomcat_appadmin\work\Catalina\localhost cartelle**
2. Riavviare il servizio **Cisco Unified CCX Node Manager** da Windows Service Tool.
3. Aspettate circa due minuti.
4. Controllare di nuovo la cartella **tomcat_appadmin\webapps** e verificare se la cartella **teamadmin** e **teamadmin\main.jsp** sono state ricreate.
5. Eseguire nuovamente la sincronizzazione dei servizi directory di Cisco Desktop Administrator.

Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)