

# UCCX 7.x/8.x: Risoluzione dei problemi di Cisco Desktop Administrator

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[La sincronizzazione dei servizi directory da Cisco Desktop Administrator e Cisco Desktop Administrator basato sul Web non riesce](#)

[Soluzione](#)

[UCCX 7.x: Impossibile accedere alla pagina Web di Cisco Desktop Administrator](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Impossibile connettersi ai servizi directory](#)

[Soluzione](#)

[Errore: L'amministratore del desktop Cisco è bloccato da un altro utente](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come risolvere alcuni errori di Cisco Desktop Administrator.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

### [Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x
- Cisco Unified Communications Manager (UCM) 6.x o versioni successive

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](#).

## La sincronizzazione dei servizi directory da Cisco Desktop Administrator e Cisco Desktop Administrator basato sul Web non riesce

Sincronizzazione dei servizi di directory da Cisco Desktop Administrator e Cisco Desktop Administrator basato sul Web non riuscita con un messaggio di errore:

- Sincronizzazione manuale dei servizi directory da Cisco Desktop Administrator basato sul Web non riuscita con questo messaggio di errore:

```
CDAUI2082 At least one error has occurred during the manual  
synchronization of directory services. Contact technical support
```

- La sincronizzazione dei servizi directory da Cisco Desktop Administrator non riesce con questo messaggio di errore:

```
At least one error occurred during the Synchronization process
```

Questi problemi si verificano nelle seguenti condizioni:

- Dopo l'aggiornamento di Cisco UCCX 8.0(1) L2
- Durante il failover di Cisco UCCX e il failback viene eseguito sul sistema L2 aggiornato
- Quando i nodi L2 aggiornati vengono ripristinati alle versioni precedenti

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCtd94036](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Soluzione

Aumentare il timeout della richiesta LDAP sul server utilizzando il comando **set uccx cad prefs SiteSetup "LDAP Request Timeout" <Timeout>**. Il valore di Timeout deve essere espresso in secondi. Poiché questo valore deve essere derivato in base al numero di agenti e alla velocità della rete, è possibile aumentare il valore in intervalli di 5 secondi per ottenere un valore che non causi un timeout. In questo modo il problema verrà risolto se la causa è dovuta a un numero eccessivo di agenti in LDAP e se la richiesta LDAP di lettura di tutti gli agenti è scaduta.

## UCCX 7.x: Impossibile accedere alla pagina Web di Cisco Desktop Administrator

Con UCCX 7.x, non è possibile accedere alla pagina Web di Cisco Desktop Administrator a causa di una risorsa non disponibile.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCso57172](#) (solo utenti [registrati](#)).

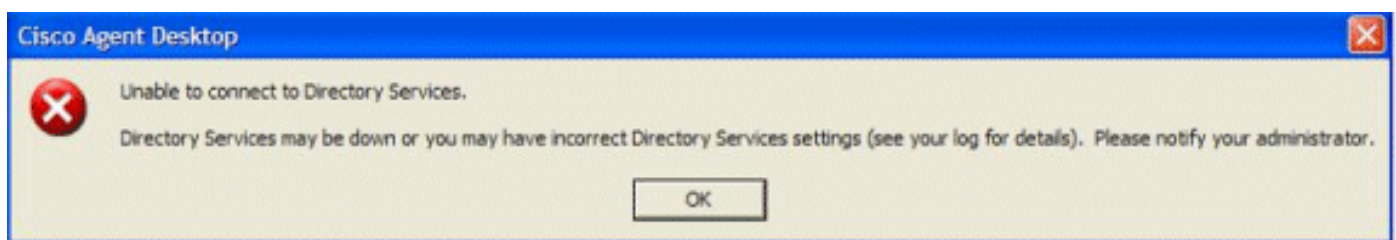
## Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Eliminare la cartella **teamadmin** nei due percorsi seguenti:  
C:\Program Files\wfvavvid\tomcat\_appadmin\webappsC:\Program Files\wfvavvid\tomcat\_appadmin\work\Catalina\localhost cartelle
2. Riavviare il servizio **Cisco Unified CCX Node Manager** dai servizi Windows. Attendere alcuni minuti per rendere effettive le modifiche.
3. Controllare di nuovo la cartella **tomcat\_appadmin\webapps** e verificare se la cartella **teamadmin** e **teamadmin\main.jsp** sono presenti o meno.

## Errore: Impossibile connettersi ai servizi directory

Impossibile connettersi ai servizi directory tramite Cisco Agent Desktop (CAD). Viene visualizzato il seguente messaggio di errore:



Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCtf40917](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Soluzione

Per risolvere il problema, riavviare **Sync Server** e **Node Manager**.

## Errore: L'amministratore del desktop Cisco è bloccato da un altro utente

Quando si tenta di accedere a WebAdmin, viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
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)
```

Il problema si verifica quando un utente ha già eseguito l'accesso a Cisco Desktop Administrator (CDA), in quanto consente a un secondo utente di eseguire l'accesso. Tuttavia, il secondo utente non può ancora visualizzare alcuna informazione, che è il comportamento previsto. Quando il secondo utente tenta di modificare un elemento, viene visualizzato un avviso. Al secondo utente deve essere consentito l'accesso in sola visualizzazione.

## Soluzione

Nella maggior parte dei casi, l'errore può essere attribuito a uno dei motivi seguenti:

- La finestra CDA potrebbe essere chiusa senza disconnettersi.
- Dopo aver effettuato l'accesso, potrebbe rimanere inattiva, anche dopo 15 minuti.

Per risolvere il problema, riavviare il servizio di gestione dei nodi o il server in orari non di produzione.

Questa condizione è documentata nell'ID bug Cisco [CSCsz40903](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Informazioni correlate

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