

# UCCX 7.x : 新しいエージェントを表示できない

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

Unified Contact Center Express ( UCCX エージェントがログインおよびレシーブ コールきちんとできるが ) によって 7.x、新しいエージェントはスーパーバイザ デスクトップで表示ではありません。このドキュメントでは、これらの問題をトラブルシューティングする方法を説明します。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

### [使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は UCCX 7.0(1) に基づいています。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

### [表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## [問題](#)

UCCX 7.0(1) が SR 4 にアップグレードされた後、これらの問題の何れか一つ以上は発生します:

- 新しいエージェントはエージェントがログインおよびレシーブ コールきちんとできるがスーパーバイザ デスクトップで表示ではないです。Cisco デスクトップ管理者に行く場合、エージェントはデフォルト チームの下にあります。ディレクトリを再同期化した後、このエラーメッセージはイベント ビューアーで受け取られます:

SYNC2033 Agent not found in ldap map

- スーパーバイザが新しいユーザー ID にエージェントのユーザー ID を変更するとき、いくつかのエージェントはまだデスクトップ管理者作業の流れ Webベースのアプリケーションで、Web AppAdminページがエージェントの新しいユーザー ID を示すのに、古いユーザー ID を示します。
- 1つのエージェントはチャット ウィンドウからの他のエージェントがあることがわかる場合があります。

## 解決策

この問題は Cisco バグ ID [CSCtd46752](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) で文書化されています。

回避策として、Cisco デスクトップ管理者からのディレクトリー・サービスを同期することは問題を解決するはずですが、**Start > Programs > Cisco > デスクトップ > Admin** に行ってください。Cisco デスクトップ管理者の下で、**センター 1つを > 設定される > 同期しますディレクトリー・サービスを『Call』** を選択して下さい。

同期を行うことを試みる場合の前のセクションに言及されているようにエラーを実行すればこれらのステップを受け取れば:

1. これら二つの場所の下で ( または名前を変更して下さい ) **teamadmin** フォルダを削除して下さい:**C:\Program Files\wfvavvid\tomcat\_appadmin\webappsC:\Program Files\wfvavvid\tomcat\_appadmin \作業\Catalina \localhost フォルダ**
2. Windows サービス ツールからの **Cisco Unified CCX Node Manager** サービスを再開して下さい。
3. 約 2 分を待って下さい。
4. **tomcat\_appadmin \ webapps** フォルダを再度チェックし、**teamadmin** フォルダおよび **teamadmin \ main.jsp** が作り直されるかどうか参照して下さい。
5. Cisco デスクトップ管理者ディレクトリー・サービス同期を再度行って下さい。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)