

# 目次

[概要](#)

[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](#)

## 概要

統一されたコンタクトセンター Express エージェントがログインおよびレシーブ呼び出しきちんとできるが (UCCX) 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する固有の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は UCCX 7.0(1) に基づいています。

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 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呼び出し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ありません。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で受け取られます:

- スーパバイザが新しいユーザ ID にエージェントのユーザ 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 ID を示すのに、古いユーザ 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 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 サービス** を『Call』を選択してください。

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\wfavvid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfavvid\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 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](#)