

UCCX 7.x/8.x : Cisco Desktop Administrator エラーのトラブルシューティング

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](#)

[Cisco デスクトップ管理者および Cisco Webベース デスクトップ管理者からのディレクトリー・サービスの同期は失敗します](#)

[解決策](#)

[UCCX 7.x : Cisco デスクトップ管理者 Webページにアクセスされない](#)

[解決策](#)

[エラー : ディレクトリー・サービスに接続することが不可能](#)

[解決策](#)

[エラー : Cisco デスクトップ管理者は他のユーザによってロックされます](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco Desktop Administrator エラー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](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x/8.x
- Cisco Unified Communications Manager (UCM) 6.x か以降

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。

Cisco デスクトップ管理者および Cisco Webベース デスクトップ管理者からのディレクトリー・サービスの同期は失敗します

Cisco デスクトップ管理者および Cisco Webベース デスクトップ管理者からのディレクトリー・サービス同期はエラー メッセージと失敗します:

- Cisco Webベース デスクトップ管理者からの手動ディレクトリー・サービス同期はこのエラー メッセージと失敗します:

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

- Cisco デスクトップ管理者からのディレクトリー・サービスの同期はこのエラー メッセージと失敗します:

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

これらの問題はこのような状況の下で発生します:

- Cisco UCCX 8.0(1) L2 アップグレードの後
- Cisco UCCX フェールオーバーおよびフェールバックの間に L2 アップグレードされたシステムでされます
- L2 アップグレード済みのノードが以前のバージョンに戻って切り替えられる時

この問題は Cisco バグ ID [CSCtd94036](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

解決策

一定 uccx CAD prefs SiteSetup 「LDAP 要求 タイムアウト」 <Timeout> コマンドを使用してサーバの LDAP 要求 タイムアウトを増加して下さい。タイムアウト値は秒にある必要があります。この値がエージェントの数に基づいていた得られる必要があります、タイムアウトを引き起こさない値で着くためにネットワークが速度、5 秒のステップの値を増加できるので。これは原因が LDAP の余りにも多くのエージェントが原因であり、すべてのエージェントを読む LDAP 要求が時間を計られれば場合問題を解決します。

UCCX 7.x : Cisco デスクトップ管理者 Webページにアクセスされない

利用できないリソースによる Cisco デスクトップ管理者 Webページにアクセスすることが不可能な UCCX 7.x を使って。

この問題は Cisco バグ ID [CSCso57172](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

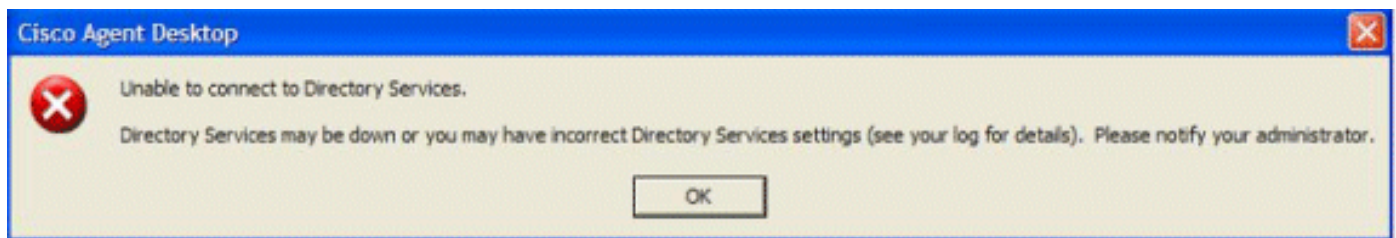
解決策

回避策としてこれらのステップは競います:

1. これら二つの場所の **teamadmin** フォルダを削除して下さい:
`C:\Program Files\wfvavvid\tomcat_appadmin\webapps`
`C:\Program Files\wfvavvid\tomcat_appadmin\Catalina\localhost`
2. Windows サービスからの **Cisco Unified CCX Node Manager** サービスを再開して下さい。
変更を有効にするために数分間待って下さい。
3. `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` がそこにあるかどうか参照して下さい。

エラー：ディレクトリー・サービスに接続することが不可能

ディレクトリー・サービス Cisco Agent Desktop (CAD) によってに接続することが不可能およびこのエラーメッセージ受け取られます:



この問題は Cisco バグ ID [CSCtf40917](#) (登録ユーザのみ) で文書化されています。

解決策

この問題、再始動同期化サーバおよび Node Manager を解決するため。

エラー：Cisco デスクトップ管理者は他のユーザによってロックされます

WebAdmin にログインを試みると、このエラーは受け取られます:

```
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)
```

問題はログインに第2ユーザを可能にするのでユーザが Cisco デスクトップ管理者 (CDA) に既にログオンされているとき発生します。ただし、予測どおりの動作である第2ユーザはまだ情報を表示できません。第2ユーザが何かを修正を試みると警告は受け取られます。第2ユーザはビューだけアクセスを許可する必要があります。

解決策

ほとんどの場合、エラーはこれらの原因の1つに帰因させることができます:

- CDA ウィンドウはログアウトしないで閉じるかもしれません。
- ログオンの後で、それは15分の後でさえも非アクティブに、残るかもしれません。

この問題のための回避策は再始動へ Node Manager サービスまたは以外本番時間のサーバをリブートします。

これは Cisco バグ ID [CSCsz40903](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

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](#)