

デスクトップ管理者エラー：「Could Not Get Devices from Sync Service」

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

Cisco Desktop Administrator では、[Enterprise Data Configuration (エンタープライズ データ設定)] の [VoIP Monitor (VoIP モニタ)] がクリックされると、エラーメッセージ「Could not get devices from Sync Service (同期サービスからデバイスを取得できませんでした)」が表示されます。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Desktop Administrator
- Cisco Agent Desktop
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Customer Response Solutions 4.0(x) に基づくものです。

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

Cisco Desktop Administrator では、[Enterprise Data Configuration (エンタープライズデータ設定)] の [VoIP Monitor (VoIP モニタ)] がクリックされると、エラーメッセージ「Could not get devices from Sync Service (同期サービスからデバイスを取得できませんでした)」が表示されます。VoIP モニタ機能はグレー表示され、モニタリングと録音機能は動作しません。

この問題は CCMService パスワード フレーズが Cisco CallManager サーバと Cisco Unified Contact Center Express サーバの間で一致しないと発生する場合があります。

Customer Response Solution をインストールまたはアップグレードすると、アカウント パスワード フレーズを入力するように求められます。Customer Response Solution は、Customer Response Solution 管理者アカウント用およびこのアカウントで実行するサービス (CCMService) 用の、固有の暗号化されたパスワードを作成するために入力した文字列を使用します。このパスワード フレーズはクラスタ内のすべての Customer Response Solution サーバで同じである必要があります。インストール後にこのパスワード フレーズを変更するには、Customer Response Solution AdminUtility を使用します。

解決策

この問題を解決するには、CRS サーバの CCMService のパスワード フレーズを再同期する必要があります。両方のサーバの CCMService パスワード フレーズを同期するには、Cisco CallManager サーバの AdminUtility、および Cisco Unified Contact Center Express サーバの Customer Response Solution AdminUtility を使用する必要があります。

CRS サーバの CRS AdminUtility を実行するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバのコマンドプロンプト ウィンドウを開きます。
2. c:\program files\cisco\bin ディレクトリに移動します。
3. **CRSAdminUtil** ツールを実行して、CCMService アカウント パスワードを変更します。このためには、次の手順を実行します。CRSAdminUtil -u CCMService コマンドを実行します。管理者のログイン パスワードの入力が求められます。管理者のパスワードを入力します。<パスワード フレーズ> を求めるプロンプトが表示されます。<パスワード フレーズ> を入力します。<パスワード フレーズ> は Cisco CallManager の CCMService アカウント用に入力したものと同一である必要があります。注: 問題がまだ解決されなければ、Cisco デスクトップ同期サーバ サービスをリスタートします。

関連情報

- [デスクトップモニタリングのチェックリストおよびトラブルシューティングガイド](#)
- [音声およびユニファイド コミュニケーションに関するサポート リソース](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)