

Agente suprimido não visto na lista de agentes inativos da página appadmin

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Etapas manuais para trazer o agente à lista de agentes inativos](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica como pesquisar defeitos quando um agente suprimido não aparece na lista inativa dos agentes do AppAdmin.

[Antes de Começar](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express
- A administração do microsoft active directory

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada nestes versão de hardware e software.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) com integração do diretório ativo (AD)
- Microsoft Windows server
- A administração do microsoft active directory (o ADSI edita)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Os recursos de agente suprimidos devem aparecer na **lista de agentes inativos** na página appadmin CR antes que estejam suprimidos. Na página appadmin CR, escolha **subsistemas > RmCm** e clique **recursos**.

Você pode ver um link aos **agentes inativos** nesta página. Clique o link para ver a **lista de agentes inativos**, como mostrado.

Em alguns casos, quando um agente é removido de seu servidor IPCC Express, os recursos de agente não vão ao estado inativo. Você não pode suprimir inteiramente nesta situação de um agente. A próxima seção descreve como pesquisar defeitos esta edição.

Solução

Etapas manuais para trazer o agente à lista de agentes inativos

Conclua estes passos:

1. Escolha o **AppAdmin > o sistema > a informação de LDAP CR**, e faça uma anotação destes valores especificados: **Nome de usuário de administrador LDAPLocal de base de Apps**
2. Você precisa de usar os **serviços que de diretório ativo a relação (ADSI) edita a utilidade** a fim suprimir manualmente do agente. No server AD, lance o ADSI editam a utilidade e incorporam o Microsoft Management Console (MMC) com as credenciais username de etapa 1.
3. No ADSI, navegue ao **local de base de Apps de etapa 1**.
4. Fure para baixo aos **OU=profiles** e selecione-o. No painel correto do indicador, encontre o **ciscoCCNocAppProfile** para que o agente de usuário expresso IPCC seja removido.
5. Clicar com o botão direito o **ciscoCCNocAppProfile** para o agente de usuário expresso IPCC e escolha a supressão.
6. Se a supressão falha, você precisa [de aplicar as permissões correta](#) para o **nome de usuário de administrador LDAP** dentro do diretório ativo e de tentá-las outra vez.
7. Se a supressão é bem sucedida, escolha o **AppAdmin > os subsistemas > o RmCm > os recursos > agentes inativos** e o agente de usuário expresso IPCC aparece na lista.

Informações Relacionadas

- [IPCC: Guia de Troubleshooting do Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)
- [Apoyo de Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)