

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 original 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**.



System Applications Subsystems Tools Help

Customer Response Solutions Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

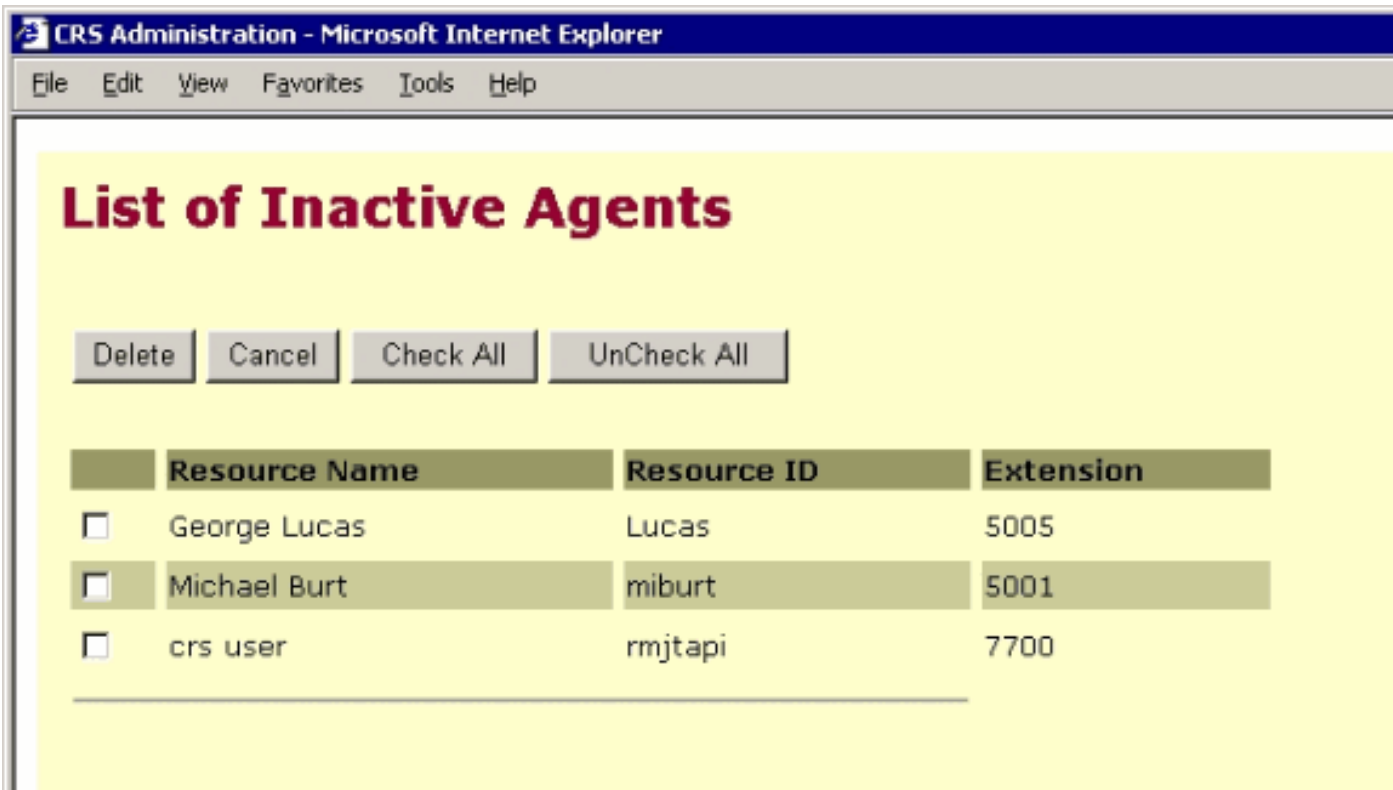
IPCC Express Configuration

Skills
Resources
Resource Groups
Contact Service Queues
RM JTAPI Provider
Assign Skills
Remote Monitor
Agent Based Routing Settings
Teams

Resources [Open Resources Summary Report](#) [Inactive Agents](#)

Resource Name ▾ ▲	Resource Group ▾ ▲	IPCC Express Extension ▾ ▲	Team ▾ ▲
12345 12345	dstest2	4545	Default
David Ortiz		3006	Default
Brendan Shank		4545	Default
Dice K	dstest1	3007	Default
John Doe	dstest1	3001	Default
George Lucas		5005	Default

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



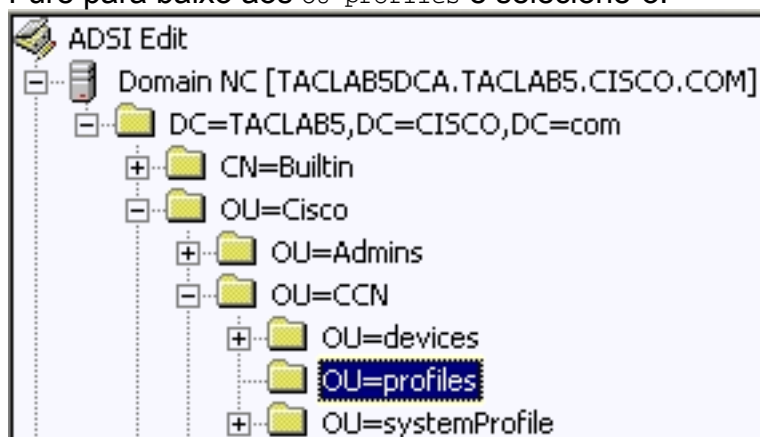
Em alguns casos, quando um agente é removido de seu servidor IPCC Express, os recursos de agente não vão ao estado inativo. Você não pode suprimir inteiramente nesta situação de um agente. A próxima seção descreve como pesquisar defeitos esta edição.

Solução

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

Conclua estes passos:

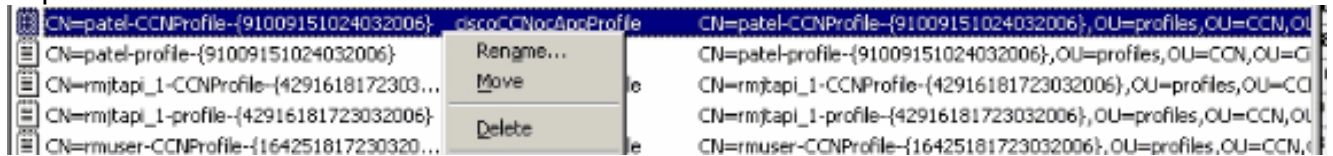
1. Escolha o **AppAdmin > o sistema > a informação de LDAP CR**, e faça uma anotação destes valores especificados: **Nome de usuário de administrador LDAPLocal de base de Apps**
2. Você precisa de usar os **serviços que de diretório ativo a relação (ADSI) edita a utilidade** a fim suprimir manualmente 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 \(LDAP\)](#)
- [Apoio de Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)