

O Cisco Agent Desktop ID aparece no administrador do Cisco Desktop mas não existe no subsistema do gerenciador de recurso

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve uma razão pela qual o Cisco Agent Desktop ID aparece no administrador do Cisco Desktop, mas não existe no subsistema do gerenciador de recurso no server das soluções de resposta do cliente Cisco (CR), e fornece uma ação alternativa em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Pré-requisitos

Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- CallManager da Cisco de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 3.x e mais tarde
- Cisco CRS versão 3.x e posterior

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

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Informações de Apoio

O base de dados de agente integrado da distribuição de chamada (ICD) é o base de dados mestre. O base de dados dos serviços de diretório deve espelhar o base de dados de agente de ICD. Use os serviços de diretório do sincronizar comandam através do administrador do Cisco Desktop para sincronizar o base de dados de agente entre o servidor ICD e o server dos serviços de diretório.

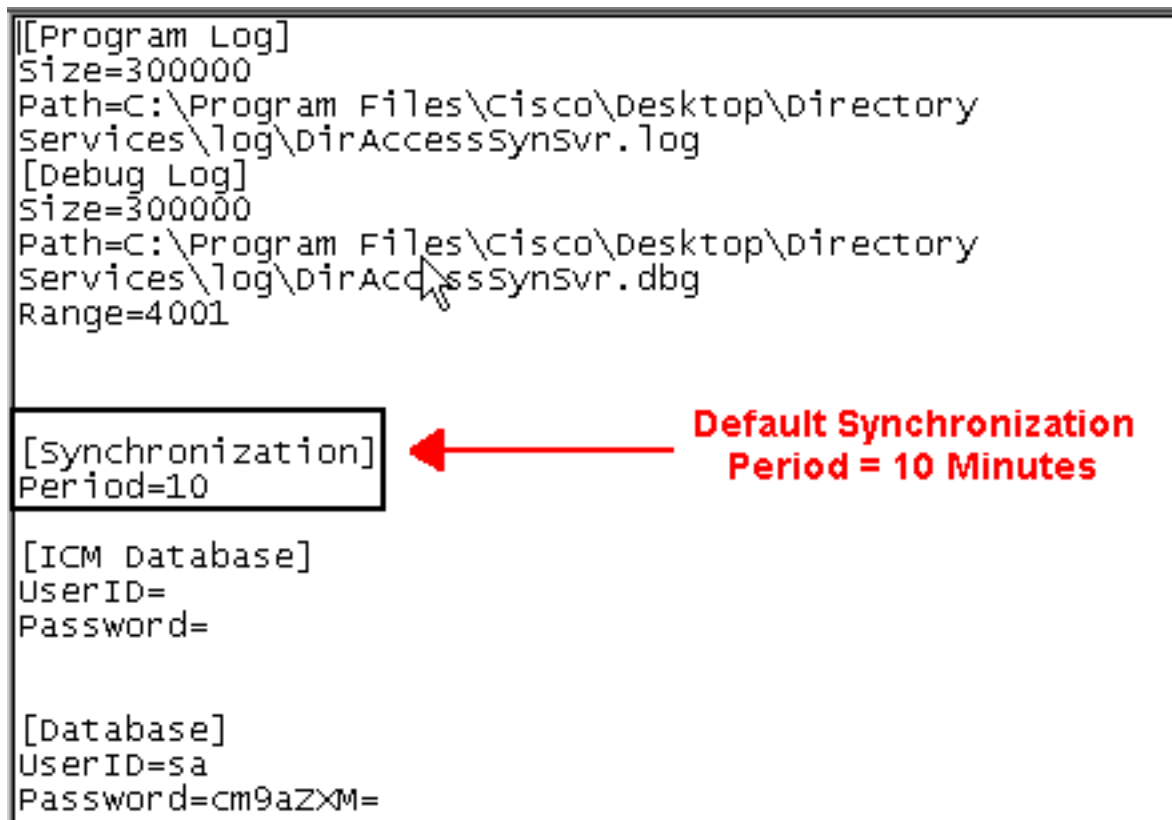
É possível programar a função da sincronização para executar automaticamente (por exemplo, uma vez que cada dez minutos) quando você muda um ajuste no **arquivo DirAccessSynSvr.cfg**, situado nos serviços de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory \ configuração \ diretório, mostrado abaixo. [Em algumas situações](#), você pode ser exigido sincronizar manualmente os bases de dados.

```
[Program Log]
Size=300000
Path=C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory
Services\log\DirAccessSynSvr.log
[Debug Log]
Size=300000
Path=C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory
Services\log\DirAccessSynSvr.dbg
Range=4001

[Synchronization]
Period=10

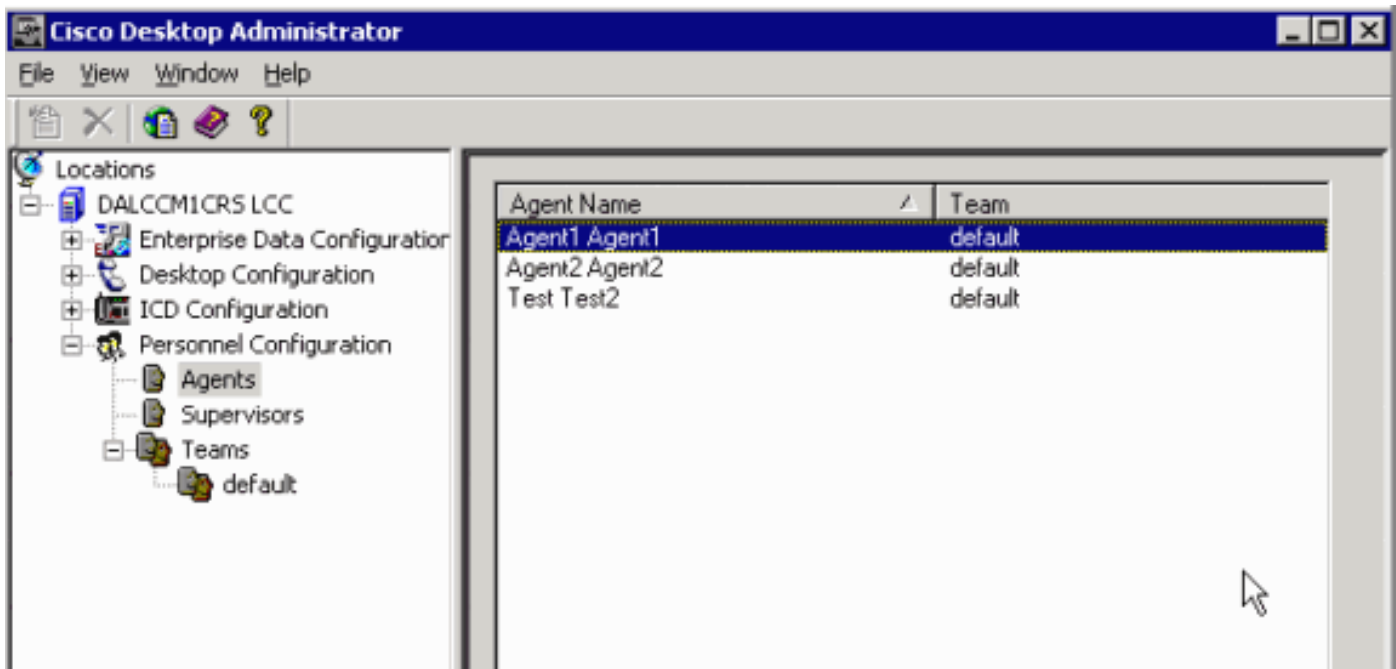
[ICM Database]
UserID=
Password=

[Database]
UserID=sa
Password=cm9aZXM=
```

A screenshot of a configuration file with a red arrow pointing to the [Synchronization] section. The arrow is labeled "Default Synchronization Period = 10 Minutes". The configuration file contains several sections: [Program Log], [Debug Log], [Synchronization], [ICM Database], and [Database]. The [Synchronization] section is highlighted with a black box, and the [ICM Database] section is empty.

Problema

Quando você alcançar o administrador do Cisco Desktop, um Cisco desktop Agent ID - o **agente1** aparece, como mostrado [aqui](#).



Verifique a configuração de ICD no servidor CRS, **agente1** não é alistado como um dos recursos atual, mostrado [aqui](#).

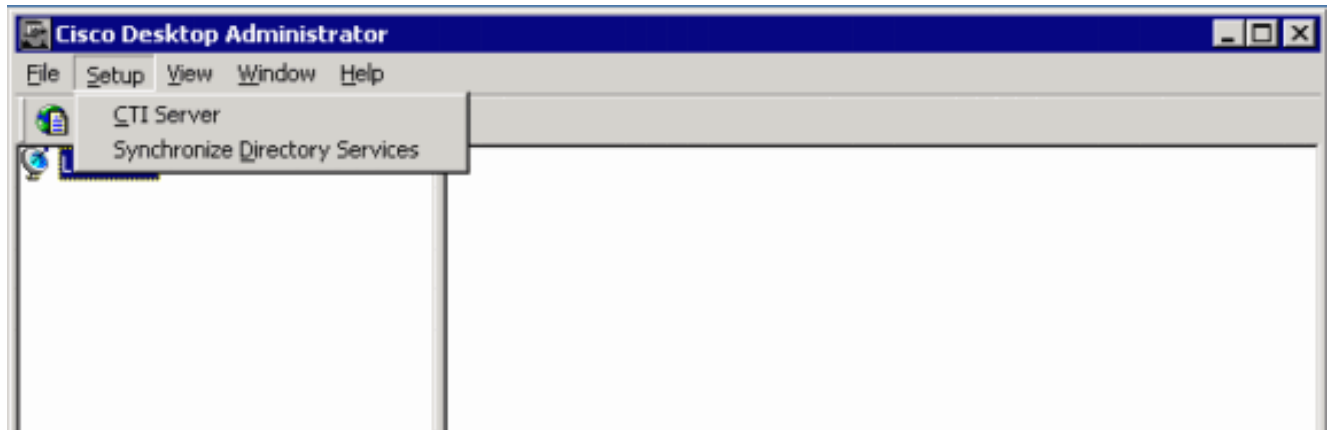


Solução

Desde o Cisco desktop Agent ID - O **agente1** não parece como um dos recursos atual, ele representa que a associação de ID de agente com o subsistema do gerenciador de recurso esteve removida do servidor do CallManager da Cisco relacionado.

O base de dados é fora da sincronização entre o servidor ICD e o server dos serviços de diretório. O procedimento para sincronizar os bases de dados é como segue:

1. Selecione **lugar**, no painel esquerdo.
2. Selecione o **menu de instalação**, clique os **serviços de diretório do sincronizar do menu suspenso**. (Veja a imagem [abaixo](#).)



Depois que você dirige os serviços de diretório de sincronização manualmente, o agente1 está removido do administrador do Cisco Desktop.

Nota: Há uma encenação adicional onde o agente1 seja definido no CallManager mas não aparece como um recurso dentro do servidor CRS. O agente pode ter um dispositivo associado com ele, mas o botão da extensão ICD não é selecionado consequentemente os recursos ICD não está disponível.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)