

Erro do administrador de desktop: Não podia obter dispositivos do serviço de sincronização

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

No administrador do Cisco Desktop, quando o monitor VoIP é clicado sob a configuração de Dados de empreendimento, não poderia obter dispositivos do serviço de sincronização que o Mensagem de Erro aparece.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada em soluções de resposta do cliente Cisco 4.0(x).

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

No administrador do Cisco Desktop, quando o monitor VoIP é clicado sob a configuração de Dados de empreendimento, não poderia obter dispositivos do serviço de sincronização que o Mensagem de Erro aparece. As características do monitor VoIP são esmaecidas para fora, e as funções da monitoração e da gravação não trabalham.

Esta edição pode ocorrer se a frase de senha do CCMSERVICE não combina entre o servidor do CallManager da Cisco e o server do Cisco Unified Contact Center Express.

Quando você instala ou promove o Customer Response Solutions, você está alertado incorporar uma frase da senha de conta. O Customer Response Solutions usa a corda que você entra para criar um original, a senha criptografada para a conta de administrador do Customer Response Solutions e para os serviços que executam sob esta conta (CCMSERVICE). Esta frase de senha deve ser a mesma em todos os server do Customer Response Solutions no conjunto. A fim mudar esta frase de senha após a instalação, use o AdminUtility do Customer Response Solutions.

Solução

A fim resolver esta edição, você precisa o resincronizar a frase de senha do CCMSERVICE no servidor CRS. A fim sincronizar a frase de senha do CCMSERVICE em ambos os server, você precisa de usar o **AdminUtility** no servidor do CallManager da Cisco e o **AdminUtility do Customer Response Solutions** no server do Cisco Unified Contact Center Express.

Termine estas etapas a fim executar o **AdminUtility CR** no servidor CRS:

1. Abra uma janela de prompt de comando no servidor CRS.
2. Mude o diretório a `c:\program files\cisco\bin`.
3. Execute a ferramenta de **CRSAdminUtil** para mudar a senha de conta do CCMSERVICE. Para isso, conclua essas etapas:Execute o `CRSAdminUtil - comando do CCMSERVICE u`.Você é alertado para uma senha de login do administrador. Incorpore a senha do administrador.Você é alertado para o `phrase>` do `<password`. Incorpore o `phrase>` do `<password`. O `phrase>` do `<password` deve ser o mesmo que esse incorporado para a conta do CCMSERVICE no CallManager da Cisco.**Nota:** Se o problema não é resolvido ainda, reinicie o serviço do **servidor de sinc do desktop Cisco**.

Informações Relacionadas

- [Lista de verificação e guia de Troubleshooting da monitoração do Desktop](#)
- [Materiais de suporte da Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)