

Удаленный агент не отображается в списке неактивных агентов на странице AppAdmin

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Руководство шагает, чтобы принести агенту к списку неактивных агентов](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ объясняет, как устранить неполадки, когда удаленный агент не появляется в AppAdmin Неактивный Список Агентов.

Перед началом работы

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Администрирование Microsoft Active Directory

Используемые компоненты

Сведения в документе приведены на основе данных версий аппаратного и программного обеспечения.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0 (x) с интеграцией Active Directory (AD)
- Microsoft Windows server
- Администрирование Microsoft Active Directory (ADSI редактируют),

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

[Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

[Проблема](#)

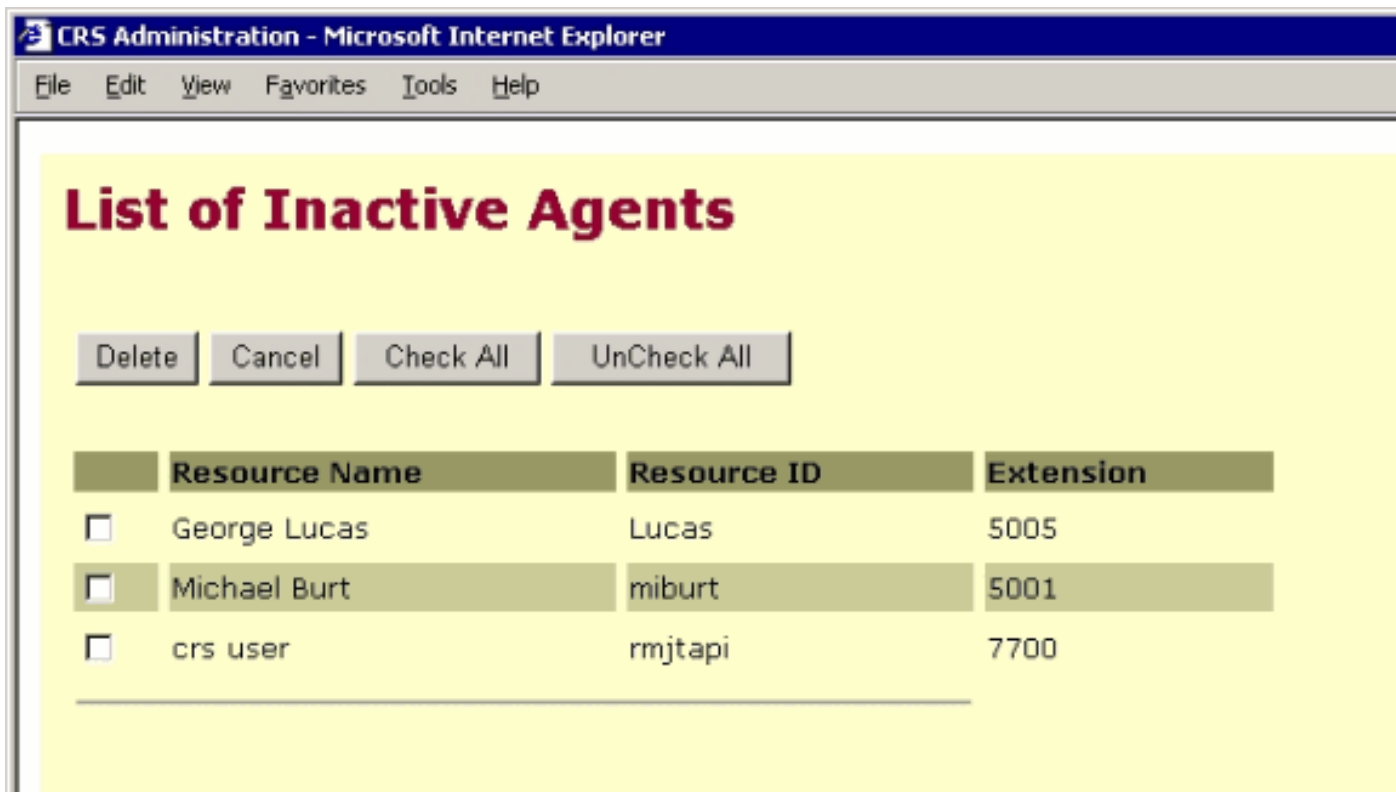
Удаленные ресурсы агента должны появиться в **Списке Неактивных Агентов** на Странице AppAdmin CRS, прежде чем они будут удалены. В Странице AppAdmin CRS выберите **Subsystems> RmCm** и нажмите **Resources**.



The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The top navigation bar includes System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. The main header displays "Customer Response Solutions Administration" and "For Cisco IP Telephony Solutions" with the Cisco Systems logo. The page title is "IPCC Express Configuration". On the left, a sidebar lists various configuration options: Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues, RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main content area is titled "Resources" and features a link for "Open Resources Summary Report" and a highlighted link for "Inactive Agents". Below these links is a table with the following columns: Resource Name, Resource Group, IPCC Express Extension, and Team. The table lists several resources, including 12345 12345, David Ortiz, Brendan Shank, Dice K, John Doe, and George Lucas, each associated with a resource group and an IPCC Express extension.

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

Вы видите ссылку на **Неактивных Агентов** на этой странице. Щелкните по ссылке для просмотра **Списка Неактивных Агентов**, как показано.



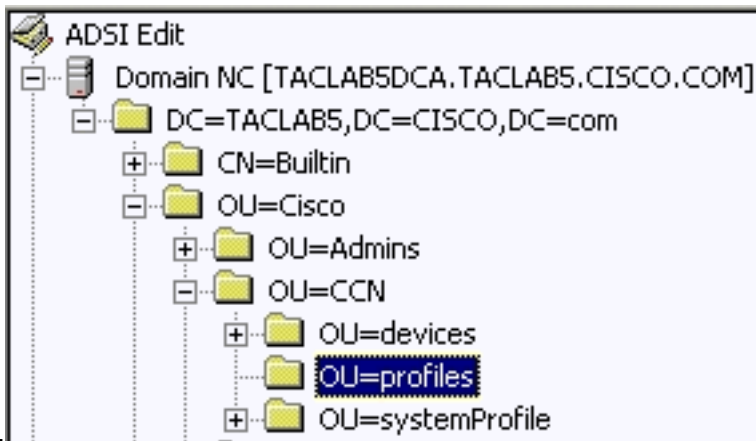
В некоторых случаях, когда агент удален из вашего Экспресса - сервера IPCC, ресурсы агента не переходят к неактивному состоянию. Вы не в состоянии полностью удалить агента в этой ситуации. Следующий раздел описывает, как решить эту проблему.

Решение

[Руководство шагает, чтобы принести агенту к списку неактивных агентов](#)

Выполните следующие действия:

1. Выберите **CRS AppAdmin > System > LDAP Information** и обратите внимание на эти указанные значения: **Имя пользователя администратора LDAP** **Основное расположение приложений**
2. Необходимо использовать утилиту **edit** интерфейса служб **Active Directory (ADSI)** для ручного удаления агента. На AD Сервере запустите утилиту **edit ADSI** и введите Консоль управления Microsoft (MMC) с учетными данными имени пользователя от шага 1.
3. В ADSI перейдите к **Основному расположению Приложений** от шага 1.
4. Выполните развертку к **OU=profiles** и выберите

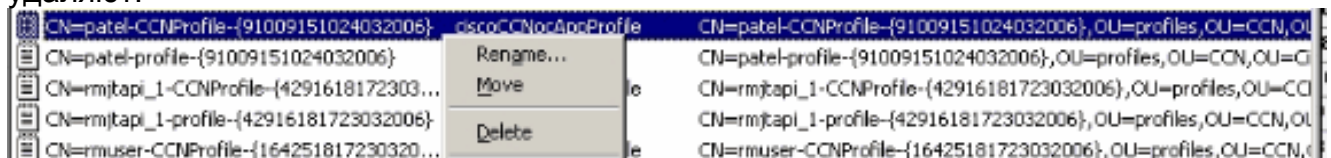


его.

В правой панели окна найдите

ciscoCCNocAppProfile для клиента User Agent экспресса IPCC, который будет удален.

5. Щелкните правой кнопкой по **ciscoCCNocAppProfile** для клиента User Agent экспресса IPCC и выберите, удаляют.



6. Если удалить свои, необходимо [применить соответствующие разрешения](#) для имени пользователя администратора LDAP в рамках Active Directory и попробовать еще раз.
7. Если удаление успешно, выберите **AppAdmin> Subsystems> RmCm> Resources>, Inactive Agents** и клиент User Agent экспресса IPCC появляются в списке.

[Дополнительные сведения](#)

- [IPCC: Руководство по устранению неполадок Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)
- [Поддержка голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)