

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

С Унифицированным Contact Center Express (UCCX) 7.x, новый агент не обнаруживается в Supervisor Desktop невзирая на то, что агент может войти и получить вызовы должным образом. Этот документ предоставляет сведения о том, как устранить эту проблему.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на UCCX 7.0 (1).

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

После того, как UCCX 7.0 (1) обновлен к SR 4, один или больше этих проблем происходит:

- Новый агент не обнаруживается в Supervisor Desktop невзирая на то, что агент может войти и получить вызовы должным образом. Если вы переходите к администратору Рабочего стола Cisco, агент находится под КОМАНДОЙ по умолчанию. После

ресинхронизации Каталога это сообщение об ошибках получено в конечном счете Средство просмотра:

- Когда Супервизор изменяет идентификатор пользователя агента на ID нового пользователя, некоторые агенты все еще показывают старый идентификатор пользователя в приложении на основе технологии WWW Потока операций Администратора рабочего стола, даже при том, что, веб-страница AppAdmin показывает ID нового пользователя агента.
- Один агент не видит других агентов из Окна чата.

Решение

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtd46752 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Как обходной путь, синхронизируя Сервис каталогов от администратора Рабочего стола Cisco должен исправить проблему. Перейдите к **Пуску> Программы> Cisco> Рабочий стол> Admin**. При администраторе Рабочего стола Cisco выберите **центр обработки вызовов 1>> Синхронизирует Сервисы каталогов**.

Если вы получаете ошибку, как упомянуто в предыдущем разделе при попытке выполнить синхронизацию, выполняете эти шаги:

1. Удалите (или переименуйте), **teamadmin** папка под этими двумя местоположениями: **C : \Program Files\wfaavid\tomcat_appadmin\webappsC : папки Files\wfaavid\tomcat_appadmin\work\Catalina\localhost \Program**
2. Перезапустите **Cisco Унифицированный сервис Node Manager CCX** от программного средства службы Windows.
3. Ждите в течение приблизительно двух минут.
4. Проверьте **tomcat_appadmin\webapps** папку снова и посмотрите, воссозданы ли **teamadmin** папка и **teamadmin\main.jsp**.
5. Выполните синхронизацию сервисов каталогов администратора Рабочего стола Cisco снова.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)