

# Идентификатор Cisco Agent Desktop появляется в Cisco Desktop Administrator, но не существует в подсистеме Resource Manager

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает одну причину, почему ID Cisco Agent Desktop появляется в администраторе Рабочего стола Cisco, но не существует в подсистеме Менеджера ресурсов на Cisco Customer Response Solutions (CRS) сервер и предоставляет обходной путь в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition

### **Используемые компоненты**

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 3.x и позже
- Cisco CRS версии 3.x и выше

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 Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

## Общие сведения

База данных агента Интегрированного распределения вызова (ICD) является главной базой данных. База данных Сервисов каталогов должна отразить базу данных ICD - агентов. Используйте команду Synchronize Directory Services через администратора Рабочего стола Cisco для синхронизации базы данных агента между сервером ICD и сервером Сервисов каталогов.


Возможно программировать функцию synchronization для выполнения автоматически (например, один раз в десять минут), когда вы изменяете настройки в файле **DirAccessSynSvr.cfg**, расположенном в каталоге C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory Services\config\, показанном [ниже](#). В некоторых ситуациях можно быть обязаны синхронизировать базы данных вручную.

```
[[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

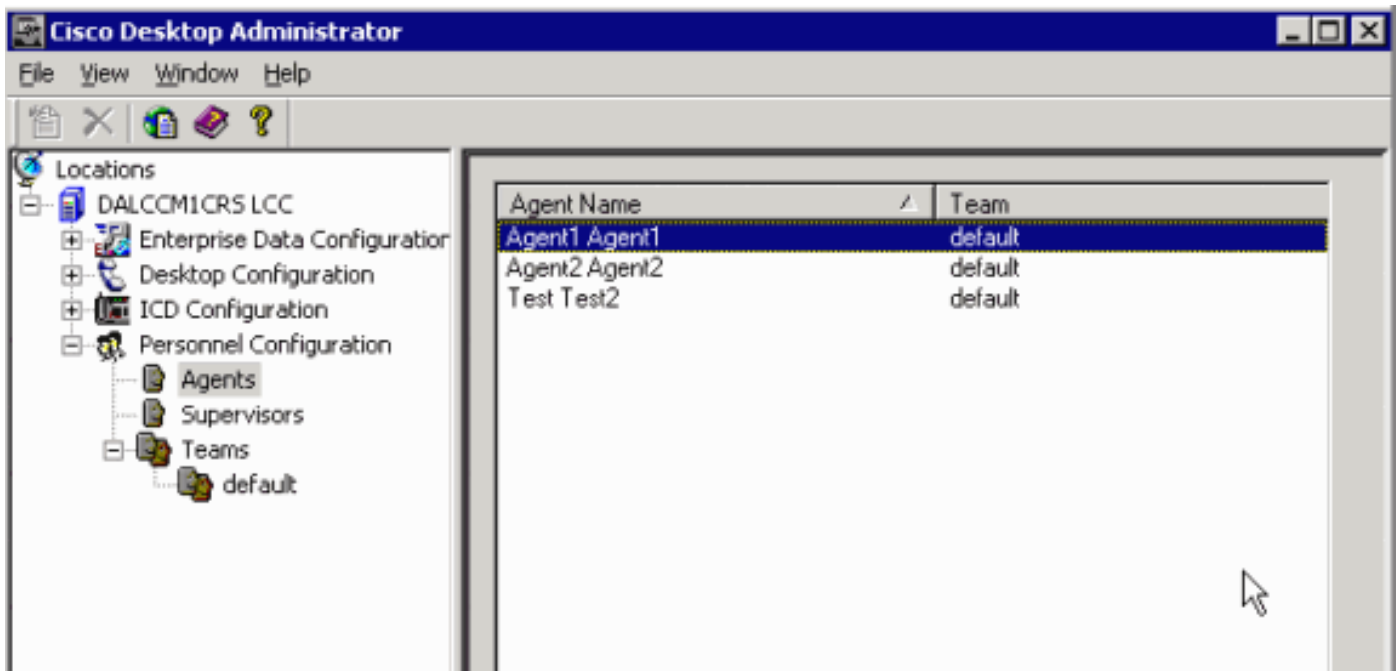
[ICM Database]
UserID=
Password=

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



## Проблема

При доступе к администратору Рабочего стола Cisco идентификатору рабочего места оператора Cisco - **agent1** появляется, как показано [здесь](#).



Проверьте конфигурацию ICD на CRS - сервере, **agent1** не перечислен как один из текущих ресурсов, показанных [здесь](#).

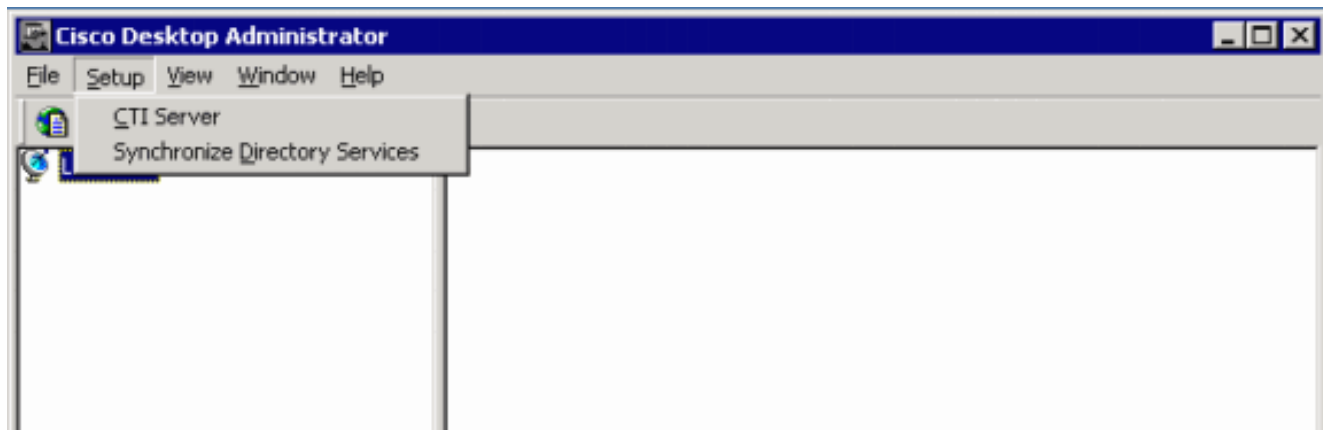


## Решение

Начиная с идентификатора рабочего места оператора Cisco - **Agent1** не появляется как один из текущих ресурсов, это представляет это, Связь идентификатора агента с подсистемой Менеджера ресурсов была удалена из связанного Cisco CallManager server.

База данных вне синхронизации между сервером ICD и сервером Сервисов каталогов. Процедура для синхронизации баз данных следующие:

1. Выберите **Locations** в левой панели.
2. Выберите **Меню программы установки**, нажмите **Synchronize Directory Services** от раскрывающегося меню. (См. образ [ниже](#).)



После выполнения Синхронизирующихся Сервисов каталогов вручную agent1 удален от администратора Рабочего стола Cisco.

**Примечание:** Существует дополнительный сценарий, где agent1 определен в CallManager, но не появляется как ресурс в CRS - сервере. Агенту можно было привязать устройство к нему, но кнопка Расширения icd не нажата поэтому, ICD - ресурс не доступен.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)