

Ошибка Desktop Administrator: Невозможно получить устройства от службы синхронизации

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В администраторе Рабочего стола Cisco, когда монитор VoIP нажат под Корпоративной конфигурацией данных, появляется сообщение об ошибках `Could not get devices from Sync Service`.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Администратор Рабочего стола Cisco
- Cisco Agent Desktop
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Customer Response Solutions 4.0 (x).

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

В администраторе Рабочего стола Cisco, когда монитор VoIP нажат под Корпоративной конфигурацией данных, появляется сообщение об ошибках `Could not get devices from Sync Service`. Функции монитора VoIP отображаются серым, и мониторинг и запись функций не работают.

Если фраза - пароль CCMService не совпадает между Cisco CallManager server и сервером Cisco Unified Contact Center Express, эта проблема может произойти.

Когда вы устанавливаете или обновляете Customer Response Solution, вам предлагают ввести фразу пароля учетной записи. Customer Response Solution используют строку, которую вы вводите для создания уникального, зашифрованного пароля для Учетной записи администратора Customer Response Solution и для сервисов, которые работают под этой учетной записью (CCMService). Эта фраза - пароль должна быть тем же на всех серверах Customer Response Solution в кластере. Для изменения этой фразы - пароля после установки используйте Customer Response Solution AdminUtility.

Решение

Для решения этого вопроса необходимо повторно синхронизировать фразу - пароль CCMService на CRS - сервере. Для синхронизации фразы - пароля CCMService и на серверах, необходимо использовать **AdminUtility** на Cisco CallManager server и **Customer Response Solution AdminUtility** на сервере Cisco Unified Contact Center Express.

Выполните эти шаги для выполнения **CRS AdminUtility** на CRS - сервере:

1. Откройте окно командной строки в CRS - сервере.
2. Каталог изменения `K c:\program files\cisco\bin`.
3. Выполните программное средство **CRSAdminUtil** для изменения пароля учетной записи CCMService. Для этого выполните следующие действия: Выполните команду `CRSAdminUtil -u CCMService`. Вам предлагают для пароля для входа Администратора. Введите пароль Администратора. Вам предлагают для `<password phrase>`. Введите `<password phrase>`. `<password phrase>` должен совпасть с тем, ввел для учетной записи CCMService на Cisco CallManager. **Примечание:** Если проблема все еще не решена, перезапустите сервис сервера синхронизации рабочего стола Cisco.

Дополнительные сведения

- [Контрольный список Desktop Monitoring и руководство по поиску и устранению неисправностей](#)
- [Ресурсы поддержки голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)