

# 在AppAdmin页，被删除的代理没有显示在非活动的代理列表中

## Contents

[Introduction](#)

[开始使用前](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[带来代理程序的手工的步骤给非激活代理程序列表](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

当一个被删除的代理程序没出现于Appadmin非激活代理列表时，本文解释如何排除故障。

## [开始使用前](#)

## [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Microsoft Active Directory管理

## [Components Used](#)

本文的信息根据这些硬件和软件版本。

- 与激活目录(AD)集成的Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- 微软视窗服务器
- Microsoft Active Directory管理(ADSI编辑)

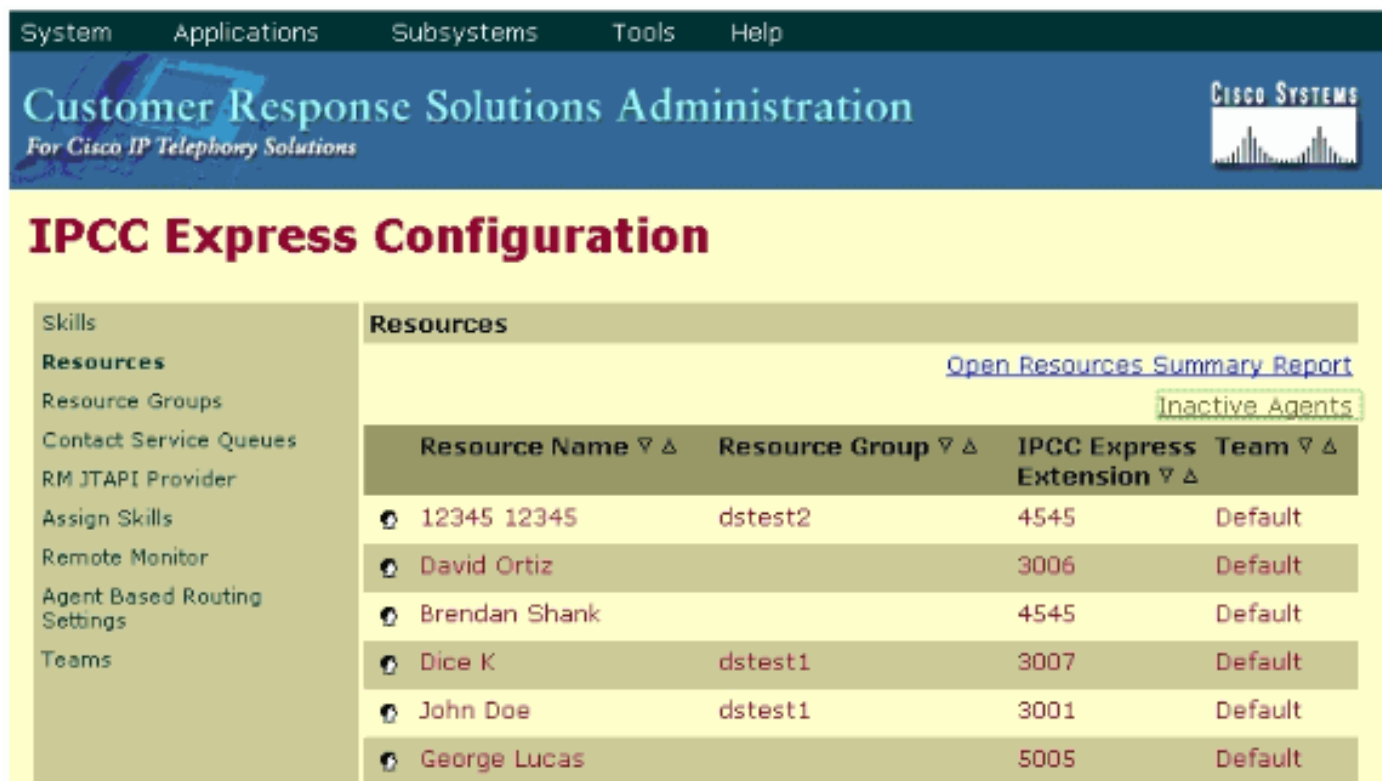
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 问题

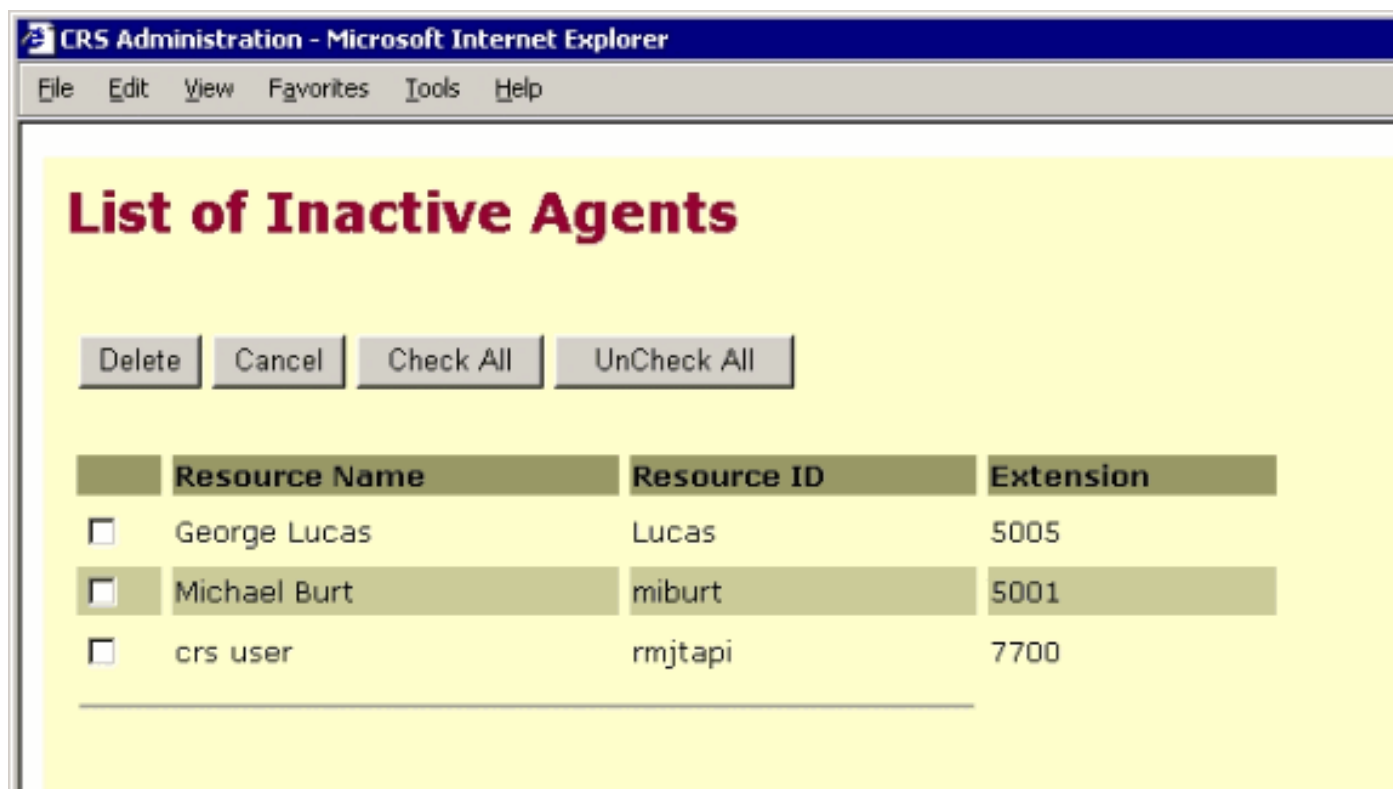
在他们被删除前，被删除的代理程序资源必须出现于在CRS AppAdmin页的**非激活代理程序列表**。在CRS AppAdmin页，请选择**子系统> Rmcm**并且点击**资源**。



The screenshot shows the 'Customer Response Solutions Administration' interface. The main heading is 'IPCC Express Configuration'. On the left is a navigation menu with items like Skills, Resources, Resource Groups, Contact Service Queues, RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The 'Resources' section is active, displaying a table of resources and a link to 'Inactive Agents'.

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

您能看到**非激活代理程序**的一条链路在此页。点击链路观看**非激活代理程序列表**，如显示。



The screenshot shows a browser window titled 'CRS Administration - Microsoft Internet Explorer'. The page content is titled 'List of Inactive Agents'. It features four buttons: 'Delete', 'Cancel', 'Check All', and 'UnCheck All'. Below the buttons is a table listing inactive agents with checkboxes for each row.

Resource Name	Resource ID	Extension
<input type="checkbox"/> George Lucas	Lucas	5005
<input type="checkbox"/> Michael Burt	miburt	5001
<input type="checkbox"/> crs user	rmjtapi	7700

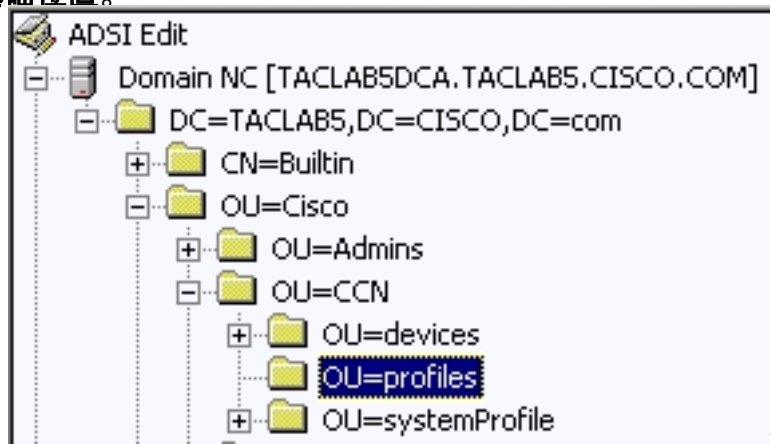
有时，当代理程序从您的IPCC Express服务器时被删除，代理程序资源不去非激活状态。在这种情况下您不能充分地删除代理程序。下个部分描述如何排除此问题故障。

## 解决方案

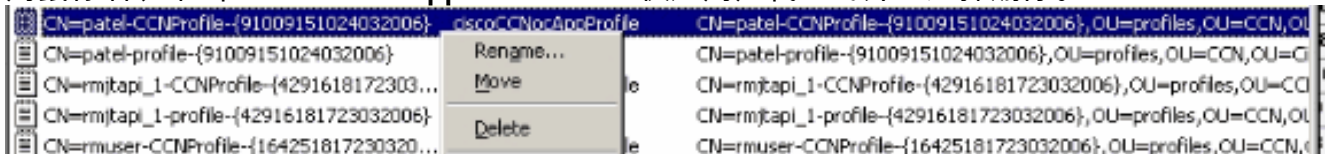
### 带来代理程序的手工的步骤给非激活代理程序列表

完成这些步骤：

1. 选择CRS Appadmin >System > LDAP信息，并且记录下来这些指定值：LDAP管理员用户名  
Apps基础位置
2. 您需要使用Active Directory Services Interface (ADSI)编辑工具为了手工删除代理程序。在AD服务器上，请启动ADSI编辑工具并且从step1输入与用户名证件的微软管理控制台(MMC)。
3. 在ADSI，请连接到从step1的Apps基础位置。



4. 操练下来对OU=profiles并且选择它。在窗口的右窗格中，请找出ciscoCCNocAppProfile能将被去除的IPCC快速用户代理的。
5. 用鼠标右键单击ciscoCCNocAppProfile IPCC快速用户代理的并且选择删除。



6. 如果删除发生故障，您需要适用LDAP管理员用户名的正确权限在激活目录内和再试一次。
7. 如果删除是成功的，请选择Appadmin >子系统> Rmcm >资源>非激活代理程序，并且IPCC快速用户代理出现于列表。

## Related Information

- [IPCC：轻量级目录访问协议\(LDAP\)故障排除指南](#)
- [语音和统一通信技术支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)