

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

使用Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x，新代理人在Supervisor Desktop不显示，虽然代理程序能适当地登陆和收到呼叫。本文提供怎样故障排除此问题的相关信息。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

### 使用的组件

本文档中的信息根据UCCX 7.0(1)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

在UCCX 7.0(1)升级对SR 4后，一个或很多这些问题发生：

- 新代理人在Supervisor Desktop不显示，虽然代理程序能适当地登陆和收到呼叫。如果去思科Desktop Administrator，代理程序在默认团队下。在再同步目录以后，此错误消息在事件查看器接收：
- 当Supervisor更改代理程序的用户ID对新的用户ID时，一些代理程序仍然显示在Desktop Administrator workflow基于Web的应用的旧有用户ID，即使，Web AppAdmin页显示代理程序的新建的用户ID。
- 一个代理程序看不到从聊天窗口的其他代理程序。

## 解决方案

此问题在Cisco Bug ID [CSCtd46752](#) ([仅限注册用户](#))描述。

作为应急方案，同步从思科Desktop Administrator的目录服务应该修改问题。去Start > Programs > Cisco>桌面> Admin。在思科Desktop Administrator下，挑选呼叫中心1 >设置>同步目录服务。

如果接收错误按照前面部分所述，当尝试执行同步时，执行这些步骤：

1. 删除(或重命名) teamadmin文件夹在这两个位置下：C:\Program Files\wfvavid\tomcat\_appadmin\webappsC:\Program Files\wfvavid\tomcat\_appadmin\工作\卡塔利娜\localhost文件夹
2. 重新启动从Windows服务工具的Cisco Unified CCX节点管理器服务。
3. 等待大约两分钟。
4. 再检查tomcat\_appadmin\webapps文件夹，并且请参阅teamadmin文件夹和teamadmin\main.jsp是否被再创。
5. 再次表演思科Desktop Administrator目录服务同步。

## 相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)