

# UCCX 7.x : 无法发现新代理人

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

使用统一的Contact Center Express (UCCX) 7.x，新代理人在Supervisor桌面没出现，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。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

## [Components Used](#)

本文的信息根据UCCX 7.0(1)。

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UCCX 7.0(1)被升级到SR 4后，一个或很多这些问题发生：

- 新代理人在Supervisor桌面没出现，虽然代理程序能适当地登陆和收到呼叫。如果去Cisco Desktop Administrator，代理程序在默认小组下。在再同步目录以后，此错误信息在事件浏览

器收到：

SYNC2033 Agent not found in ldap map

- 当Supervisor更改代理程序的用户ID到新的用户ID时，一些代理程序在Desktop Administrator工作流基于Web的应用仍然显示老用户ID，即使，Web AppAdmin页显示代理程序的新的用户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。

作为解决方法，同步从Cisco Desktop Administrator的目录服务应该修改问题。去Start > Programs > Cisco>桌面> Admin。在Cisco Desktop Administrator下，挑选呼叫中心1 >设置>同步目录服务。

如果收到错误按照前面的部分所述，当设法执行同步时，执行这些步骤：

1. 删除(或请改名) teamadmin文件夹在这两个位置下：C:\Program Files\wfaavid\tomcat\_appadmin\webappsC:\Program Files\wfaavid\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Cisco Desktop Administrator目录服务同步。

## Related Information

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)