

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[思科Desktop Administrator出于同步](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述一个原因为什么同步的目录服务在思科Desktop Administrator不能运作并且提供在Cisco Unified Contact Center Express环境的一解决方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科Cisco Response Solutions (CRS)
- Cisco CallManager
- Microsoft登记编辑([regedit32](#))

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.x
- Cisco CRS版本3.1(3) SR2

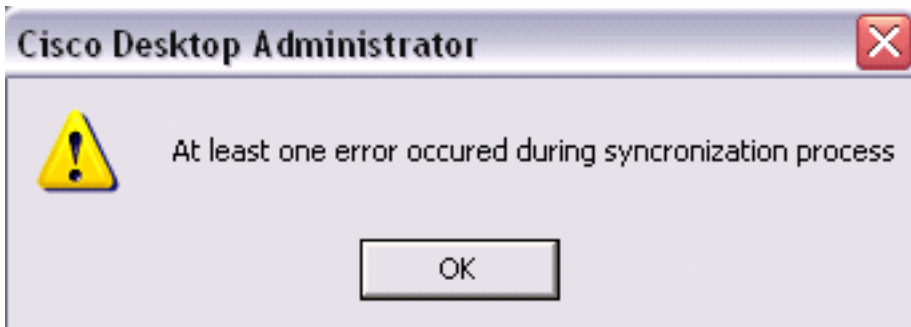
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

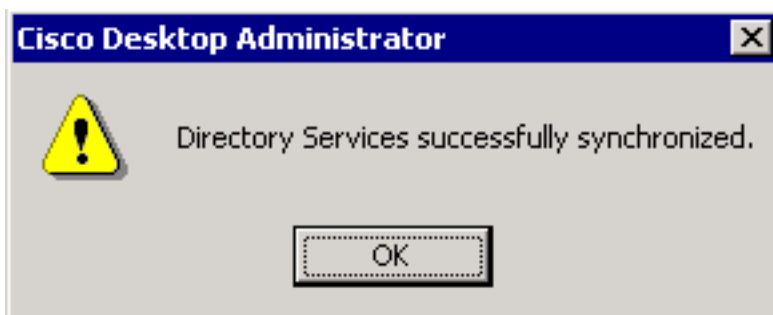
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

当您管理在思科Desktop Administrator时的同步目录服务，如此镜像所显示，错误消息出现：



如果请顺利地同步目录服务运行，如此镜像所显示，错误消息应该出现：

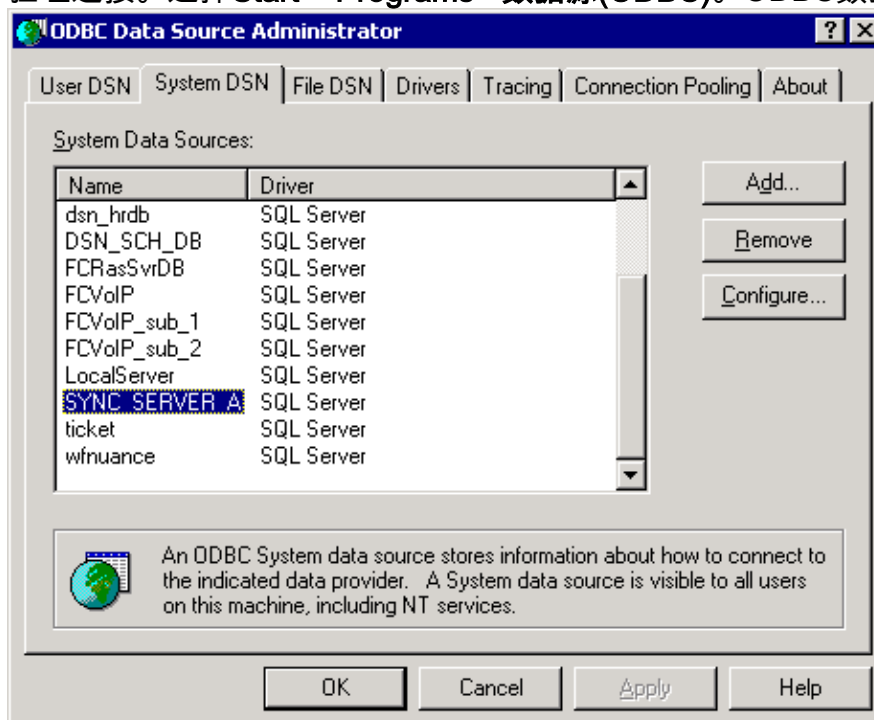


在 *C:\Program Files\Cisco\Desktop\Directory服务\日志目录* (其中排列在0001至9999之间) 查找的相关文件中，找到这些消息：

## 故障排除

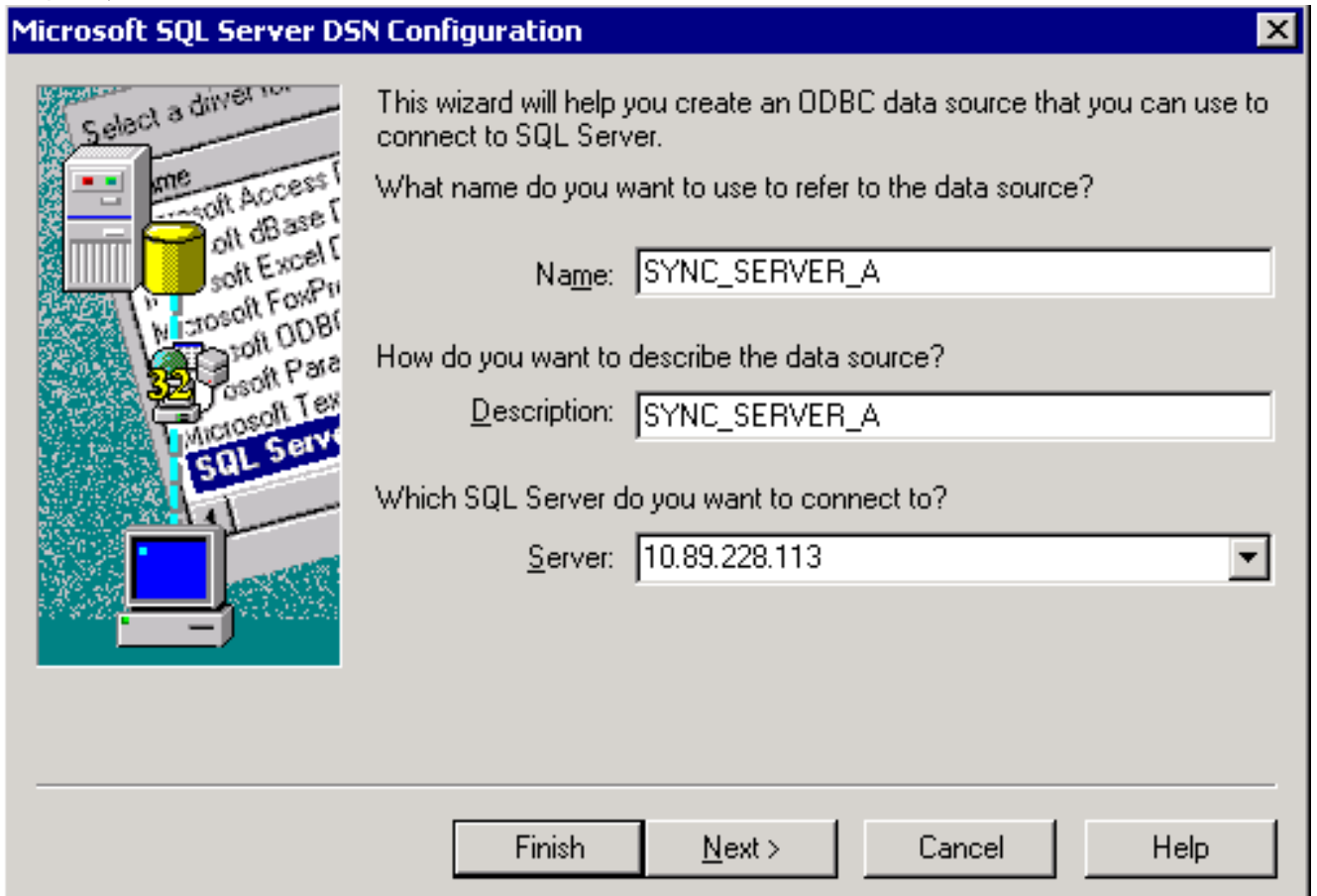
要对此问题进行故障排除，请完成以下步骤：

1. 验证连接。选择 **Start > Programs > 数据源(ODBC)**。ODBC数据源管理员对话框出现。



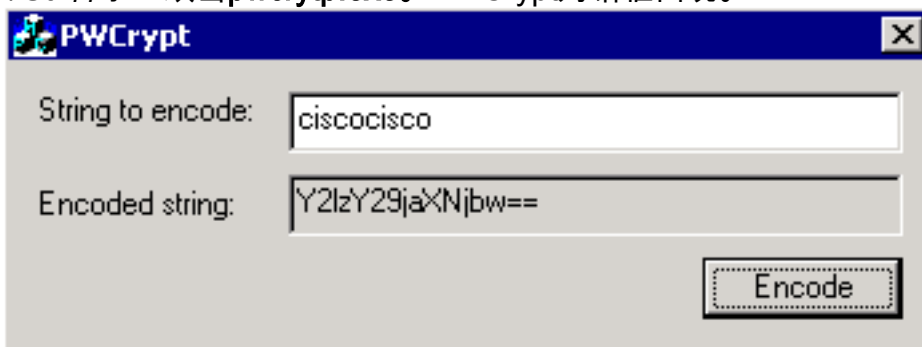
点击System DSN选项。选择

在系统数据源列表的SYNC\_SERVER A单击 **Configure**。Microsoft SQL Server DSN配置对话框出现。



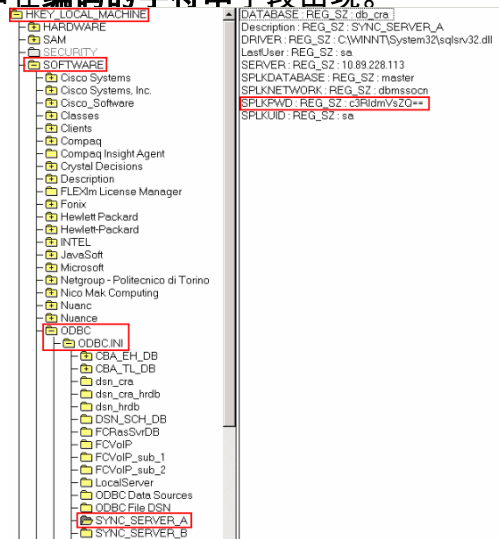
验证SQL server的IP地址在服务器字段正确。

2. 完成这些步骤为了使用(密码加密工具)查找的pwcrypt.exe在C:\Program Files\Desktop\_config\Util目录：双击pwcrypt.exe。PWCrypt对话框出现。



输入在字符串的密码编码字

段。单击**编码**。一个编码的字符串在**编码的字符串**字段出现。



3. 验证在此注册表项的编码的密码：

4. 如果从步骤2和3的结果不配比，请重置密码以这些步骤为了解决问题：重置SQL server的系统管理员(SA)密码。运行PWCrypt.exe以新的sa密码。用在步骤获取的编码的字符串替换SPLKPWD注册表值2。

如果Ccmsservice密码惯用语不配比在Cisco CallManager服务器和Cisco Unified Contact Center Express服务器之间，此问题能也出现。

**注意：**当您安装或升级用户响应解决方案时，提示您输入帐户密码说明。用户响应解决方案使用您输入创建唯一的字符串，加密密码用户响应解决方案管理员帐户和运行在此帐户的服务(Ccmsservice)下。此密码惯用语必须是相同的在集群的所有用户响应解决方案服务器。为了在安装以后更改此密码惯用语，请使用用户响应解决方案Adminutility。

为了同步在两个服务器的Ccmsservice密码惯用语，您需要使用在Cisco CallManager服务器的Adminutility和在Cisco Unified Contact Center Express服务器的用户响应解决方案Adminutility。

如果仍然没有解决问题，请重新启动思科桌面同步服务器服务。

**注意：**如果CRS服务器有安装的两个NIC，正常CRS流量的NIC必须在TCP/IP捆绑顺序的上面。目录服务同步问题可以也归结于一个不正确NIC约束命令。为了更改NIC约束命令，参考[CRA引擎的Background Information部分不开始与安装的第二个NIC](#)。

## 思科Desktop Administrator出于同步

### 问题

桌面同步服务失效与此错误：。Cisco Agent Desktop管理员无法出于同步并且创建或添加新建的代理程序。

当您设法手工同步目录服务从思科Desktop Administrator的内部时，您收到此错误消息：

### 解决方案

如果用户ID在CUCCM或活动目录更改，当仍然登录Cisco Agent Desktop，CRS引擎必须重新启动为了清除任何上一个用户ID在内存外面。当您设法完成一手工的目录同步时，错误2082年被投掷。在代理程序记录了在Cisco Agent Desktop外面后，正确步骤是更新用户ID。

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 如果适用重新启动在每个节点的思科桌面同步服务。(此服务影响仅同步。)**注意：**思科桌面同步服务必须是在UCCX服务器的重新启动在管理页面;例如：<http://uccxip/appadmin/>对**系统>控制中心**的Naviagate >选择**UCCX >思科桌面同步服务**。
2. 再等待大约15分钟和尝试手工同步在思科Desktop Administrator。一旦重新启动在UCCX的同步服务并且尝试在思科Desktop Administrator内的同步，请进入步骤3，如果错误仍然存在。
3. 重新启动引擎服务。为了重新启动引擎服务，请导航对**系统>控制中心>选择UCCX > Cisco Unified CCX引擎**。(思科推荐您在正常工作时间之后重新启动服务。)

**注意：**此问题在Cisco Bug ID描述。

### 问题

在设置管理器的一个新加的代理程序在思科Desktop Administrator没出现，并且用户不能登录。

## 解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 思科同步服务在Cisco Agent Desktop轻量级目录访问协议(LDAP)拉从管理工作站(AW)的座席的信息并且填充它。保证服务，帐户拉从AW的数据，运作。
2. 运行安装后，并且检查设置。**注意：** 思科建议您使用SQL或NT验证。基本上，对AW数据库的用户需要访问。
3. 启用跟踪在Cisco Agent Desktop服务器：在思科Desktop Administrator，请导航对 *C:\Program Files\Cisco\Desktop\config*，编辑 *administrator.cfg* 文件和集阈值=DEBUG。启动思科Desktop Administrator，执行一手工的同步，并且与在思科Desktop Administrator计算机的Administrator000X.dbg/logfile一起收集上述日志

**注意：** 在检查日志，发现了在Cisco Agent Desktop服务器的桌面同步服务端A运行使用域帐户使用本地帐户，并且B侧运行。

为了决心问题，更改B侧使用域帐户和重新启动在两个服务器的桌面同步服务。以后同步，服务应该罚款。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)