

「從AppAdmin的非活動代理清單中未看到已刪除的代理」頁

目錄

[簡介](#)

[開始之前](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[將座席置於非活動座席清單中的手動步驟](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹當刪除的代理未顯示在AppAdmin非活動代理清單中時，如何進行故障排除。

開始之前

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Microsoft Active Directory管理

採用元件

本檔案中的資訊是根據這些硬體和軟體版本。

- 整合Active Directory(AD)的Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Active Directory管理 (ADSI編輯)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

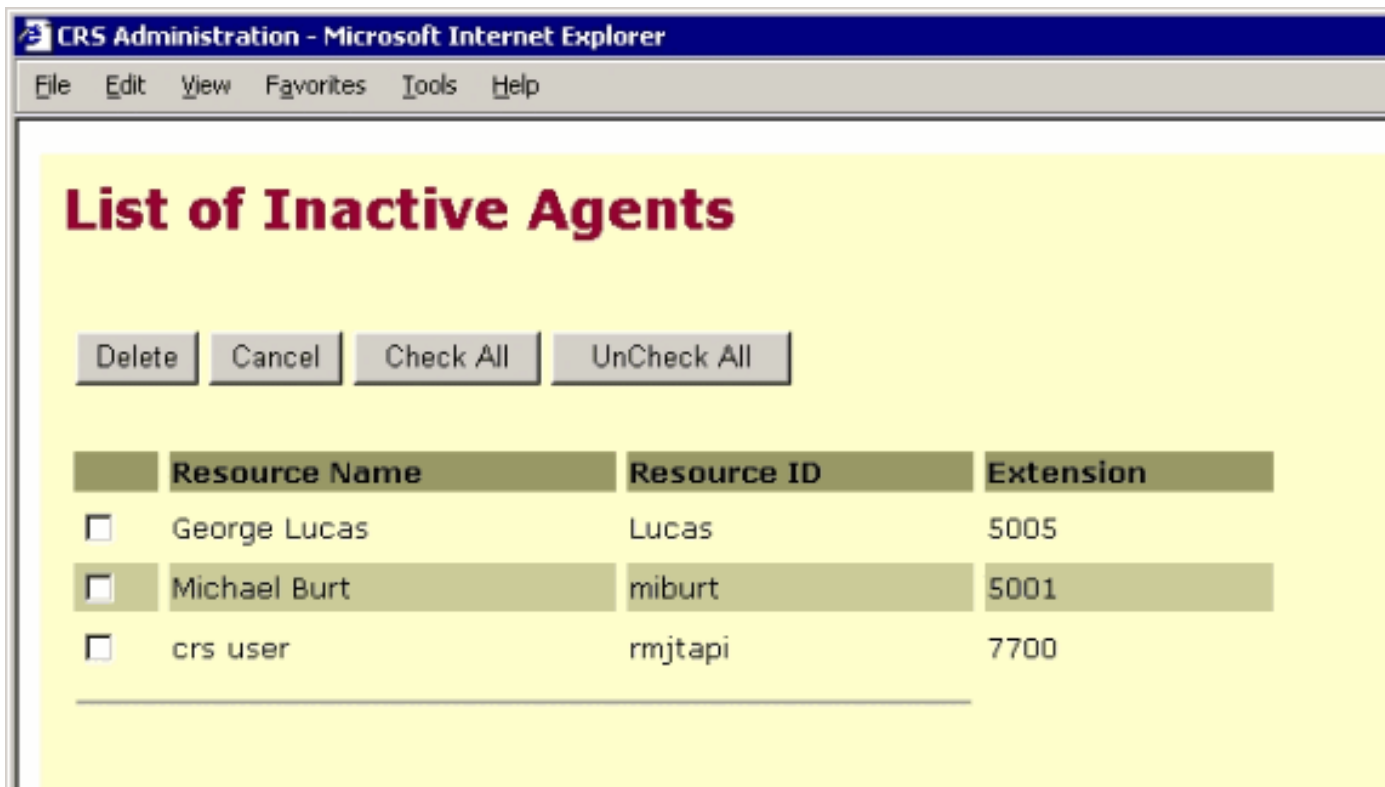
刪除的代理資源必須先出現在CRS AppAdmin頁面上的**非活動代理清單**中，然後才能刪除。在CRS AppAdmin頁中，選擇**Subsystems > RmCm**，然後按一下**Resources**。



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, etc. The main content area is titled 'Resources' and contains a table of active resources. There are links for 'Open Resources Summary Report' and '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

在此頁面上，您可以看到指向**非活動代理**的連結。按一下該連結檢視**Inactive Agents**的清單，如圖所示。



The screenshot shows a browser window titled 'CRS Administration - Microsoft Internet Explorer'. The page content is 'List of Inactive Agents'. It features four buttons: 'Delete', 'Cancel', 'Check All', and 'UnCheck All'. Below the buttons is a table with three columns: 'Resource Name', 'Resource ID', and 'Extension'. Each row has a checkbox in the first column.

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

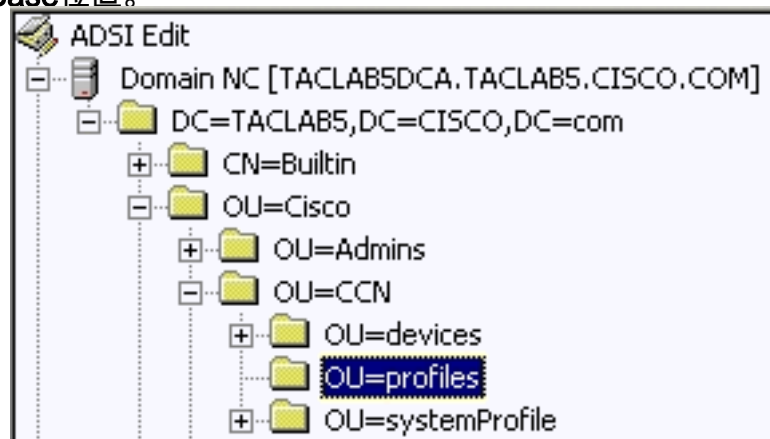
在某些情況下，當從IPCC Express伺服器中刪除代理時，代理資源不會進入非活動狀態。在這種情況下您不能完全刪除代理。下一節說明如何解決此問題。

解決方案

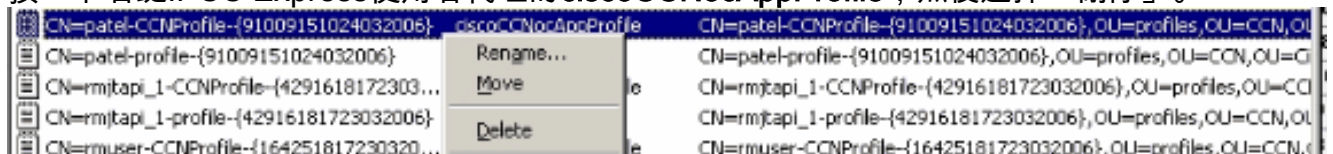
將座席置於非活動座席清單中的手動步驟

請完成以下步驟：

1. 選擇CRS AppAdmin > System > LDAP Information，然後記下以下指定值：LDAP管理員使用者名稱應用程式庫位置
2. 您需要使用Active Directory服務介面(ADSI)編輯實用程式來手動刪除代理。在AD伺服器上，啟動ADSI編輯實用程式，並使用步驟1中的使用者名稱憑據輸入Microsoft管理控制檯(MMC)。
3. 在ADSI中，從步驟1導航到Apps Base位置。



4. 向下鑽取到OU=profiles並選擇它。在視窗的右窗格中，找到要刪除的IPCC Express使用者代理的ciscoCCNocAppProfile。
5. 按一下右鍵IPCC Express使用者代理的ciscoCCNocAppProfile，然後選擇「刪除」。



6. 如果刪除失敗，您需要對active directory中的LDAP管理員使用者名應用正確的許可權，然後重試。
7. 如果刪除成功，請選擇AppAdmin > Subsystems > RmCm > Resources > Inactive Agents,IPCC express使用者代理將顯示在清單中。

相關資訊

- [IPCC:輕量型目錄訪問協定\(LDAP\)故障排除指南](#)
- [語音和整合通訊支援](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)