

UCCX 7.x:看不到新代理

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

在Unified Contact Center Express(UCCX)7.x中，雖然座席可以正確登入和接收呼叫，但新座席不會顯示在Supervisor Desktop中。本文提供有關如何解決此問題的資訊。

[必要條件](#)

[需求](#)

本文件沒有特定需求。

[採用元件](#)

本文檔中的資訊基於UCCX 7.0(1)。

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](#)

UCCX 7.0(1)升級到SR 4後，將出現以下一個或多個問題：

- 雖然新座席可以正確登入並接收呼叫，但是該座席沒有顯示在Supervisor Desktop中。如果您轉到Cisco Desktop Administrator，該代理處於預設TEAM下。重新同步目錄後，事件檢視器將接收此錯誤消息：

SYNC2033 Agent not found in ldap map

- 當主管將代理的使用者ID更改為新使用者ID時，某些代理仍會在基於Web的案頭管理員工作流程應用程式中顯示舊使用者ID，即使web appadmin頁面顯示代理的新使用者ID。
- 一個座席無法從「聊天」視窗看到其他座席。

解決方案

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtd46752](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

作為解決方法，同步Cisco Desktop Administrator的「Directory」(目錄)服務應能解決此問題。前往開始> Programs > Cisco > Desktop > Admin。在Cisco Desktop Administrator下，選擇call center 1 > setup > Synchronize Directory Services。

如果在嘗試執行同步時收到上節中提到的錯誤，請執行以下步驟：

1. 在以下兩個位置下刪除 (或重新命名) teamadmin資料夾：C:\Program Files\wfavid\tomcat_appadmin\webappsC:\Program Files\wfavid\tomcat_appadmin\work\Catalina\localhost資料夾
2. 從Windows服務工具重新啟動Cisco Unified CCX節點管理器服務。
3. 等待大約兩分鐘。
4. 再次檢查tomcat_appadmin\webapps資料夾，並檢視teamadmin資料夾和teamadmin\main.jsp是否已重新建立。
5. 再次執行Cisco Desktop Administrator目錄服務同步。

相關資訊

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)