

Agent supprimé non vu dans la liste des agents inactifs de la page AppAdmin

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Étapes manuelles permettant d'amener l'agent à la liste des agents inactifs](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique comment dépanner lorsqu'un agent supprimé n'apparaît pas dans la liste des agents inactifs AppAdmin.

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express
- Administration de Microsoft Active Directory

[Components Used](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes .

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) avec intégration Active Directory (AD)
- Microsoft Windows Server
- Administration de Microsoft Active Directory (modification ADSI)

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](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

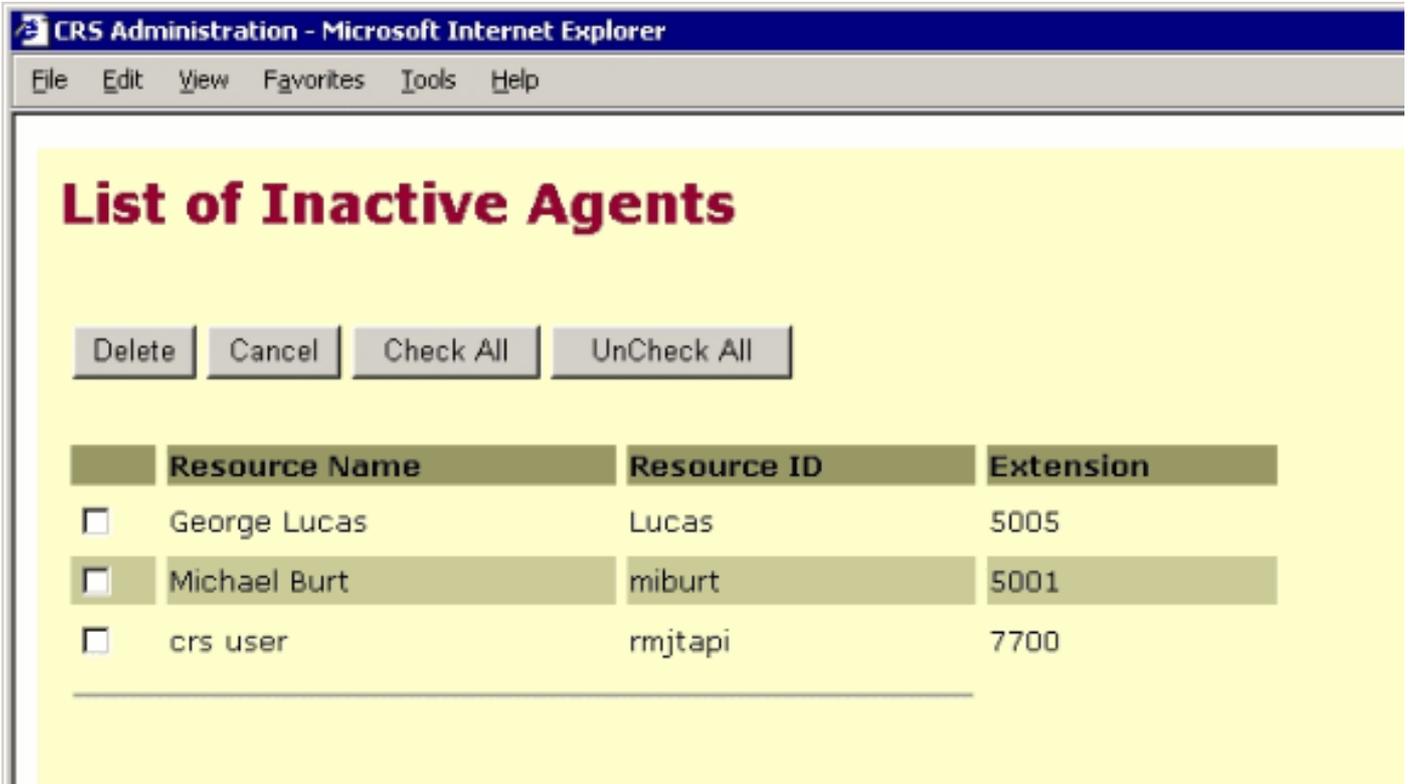
Les ressources d'agent supprimées doivent apparaître dans la **liste des agents inactifs** de la page CRS AppAdmin avant d'être supprimées. Dans la page CRS AppAdmin, sélectionnez **Subsystems** > **RmCm** et cliquez sur **Resources**.



The screenshot shows the Cisco Customer Response Solutions Administration interface. The top navigation bar includes System, Applications, Subsystems, Tools, and Help. The main header displays "Customer Response Solutions Administration" and "For Cisco IP Telephony Solutions" with the Cisco Systems logo. The page title is "IPCC Express Configuration". On the left, a sidebar menu lists various options: Skills, Resources (highlighted), Resource Groups, Contact Service Queues, RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The main content area is titled "Resources" and includes a link for "Open Resources Summary Report" and a link for "Inactive Agents". Below this is a table with the following data:

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

Vous pouvez voir un lien vers les **agents inactifs** sur cette page. Cliquez sur le lien pour afficher la **liste des agents inactifs**, comme indiqué.



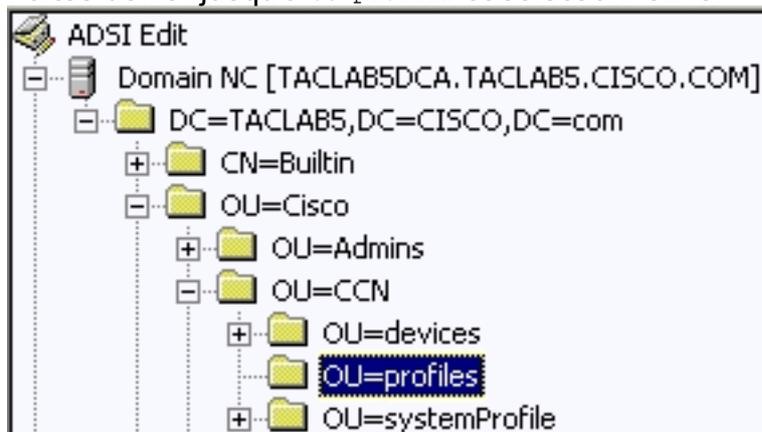
Dans certains cas, lorsqu'un agent est supprimé de votre serveur IPCC Express, les ressources d'un agent ne passent pas à l'état inactif. Vous ne pouvez pas supprimer complètement un agent dans cette situation. La section suivante décrit comment résoudre ce problème.

Solution

[Étapes manuelles permettant d'amener l'agent à la liste des agents inactifs](#)

Procédez comme suit :

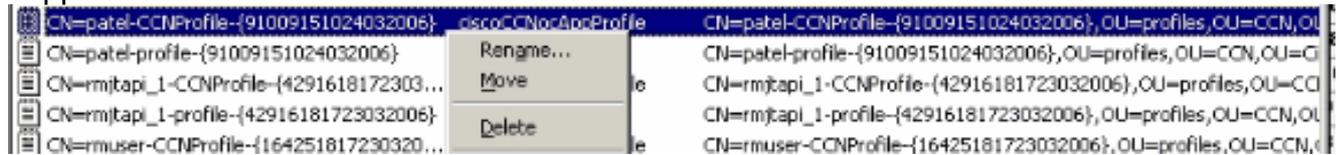
1. Choisissez **CRS AppAdmin > System > LDAP Information** et notez les valeurs spécifiées suivantes : **Nom d'utilisateur de l'administrateur LDAP** **Emplacement de la base d'applications**
2. Vous devez utiliser l'utilitaire de **modification de l'interface des services Active Directory (ADSI)** afin de supprimer manuellement l'agent. Sur le serveur AD, lancez l'utilitaire de modification ADSI et entrez Microsoft Management Console (MMC) avec les informations d'identification du nom d'utilisateur à partir de l'étape 1.
3. Dans ADSI, accédez à **l'emplacement de la base des applications** à partir de l'étape 1.
4. Faites défiler jusqu'à **OU=profils** et sélectionnez-le.



Dans le volet droit de la fenêtre,

recherchez **ciscoCCNocAppProfile** pour l'agent utilisateur express IPCC à supprimer.

5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **ciscoCCNocAppProfile** pour l'agent utilisateur express IPCC et choisissez supprimer.



6. Si la suppression échoue, vous devez [appliquer les autorisations correctes](#) pour le nom d'utilisateur de l'administrateur LDAP dans Active Directory et réessayer.
7. Si la suppression a réussi, choisissez AppAdmin > **Subsystems** > **RmCm** > **Resources** > **Inactive Agents** et l'agent utilisateur express IPCC apparaît dans la liste.

[Informations connexes](#)

- [IPCC : Guide de dépannage du protocole LDAP \(Lightweight Directory Access Protocol\)](#)
- [Prise en charge des communications vocales et unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)