

AppAdmin 페이지의 비활성 에이전트 목록에 삭제된 에이전트가 표시되지 않음

목차

[소개](#)

[시작하기 전에](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[상답원을 비활성 상답원 목록으로 가져오는 수동 단계](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 삭제된 에이전트가 AppAdmin 비활성 에이전트 목록에 나타나지 않을 때 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

시작하기 전에

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unified Contact Center Express
- Microsoft Active Directory 관리

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 이러한 하드웨어 및 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) with Active Directory(AD) 통합
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Active Directory 관리(ADSI 수정)

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

문제

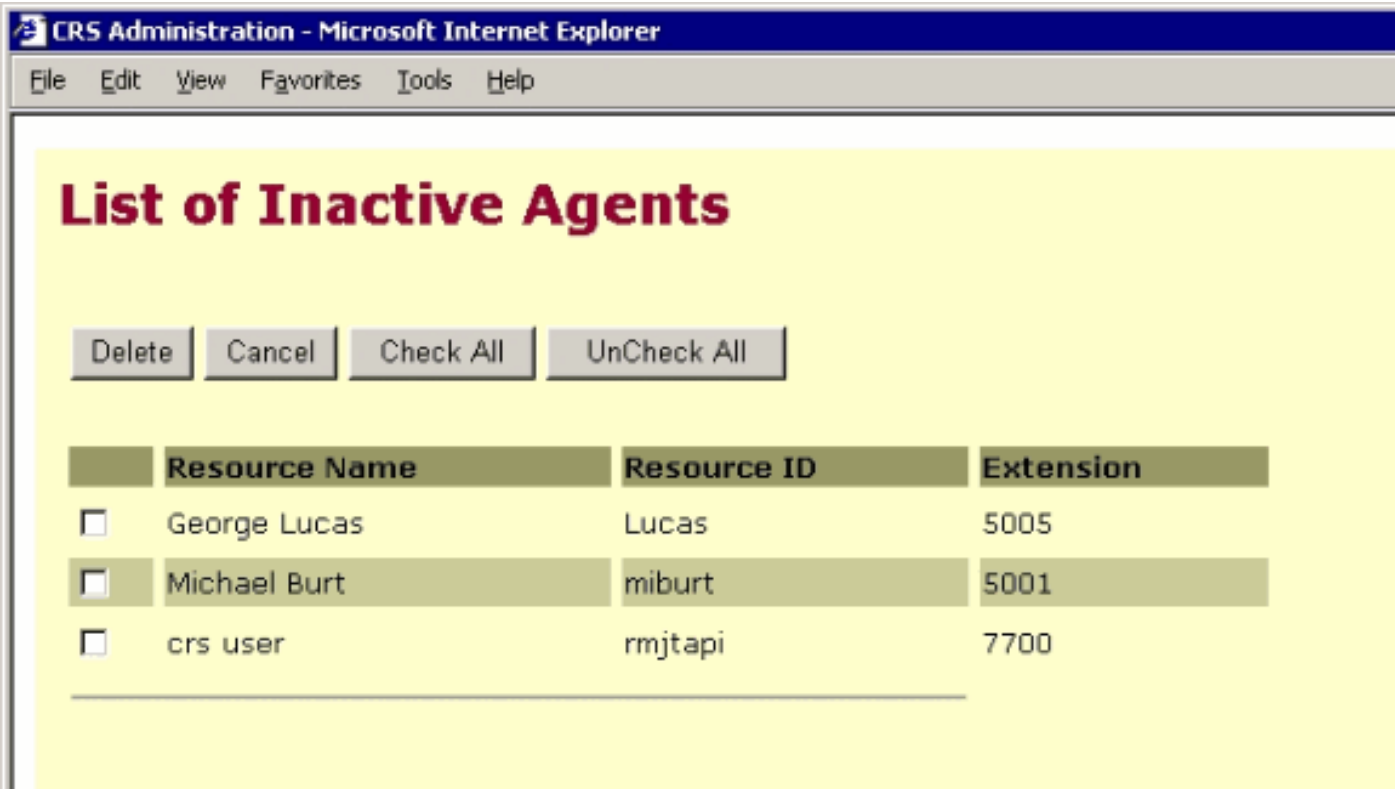
삭제된 에이전트 리소스는 삭제되기 전에 CRS AppAdmin 페이지의 비활성 에이전트 목록에 나타나야 합니다. CRS AppAdmin Page(CRS AppAdmin 페이지)에서 Subsystems(하위 시스템) > RmCm을 선택하고 Resources(리소스)를 클릭합니다.



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, Contact Service Queues, RM JTAPI Provider, Assign Skills, Remote Monitor, Agent Based Routing Settings, and Teams. The 'Resources' section is active, displaying a table of resources. Above the table are links for 'Open Resources Summary Report' and 'Inactive Agents'.

Resource Name ▼ ▲	Resource Group ▼ ▲	IPCC Express Team ▼ ▲	Extension ▼ ▲
12345	dstest2	Default	4545
David Ortiz		Default	3006
Brendan Shank		Default	4545
Dice K	dstest1	Default	3007
John Doe	dstest1	Default	3001
George Lucas		Default	5005

이 페이지에서 비활성 에이전트에 대한 링크를 볼 수 있습니다. 링크를 클릭하면 비활성 상담원 목록이 표시됩니다.



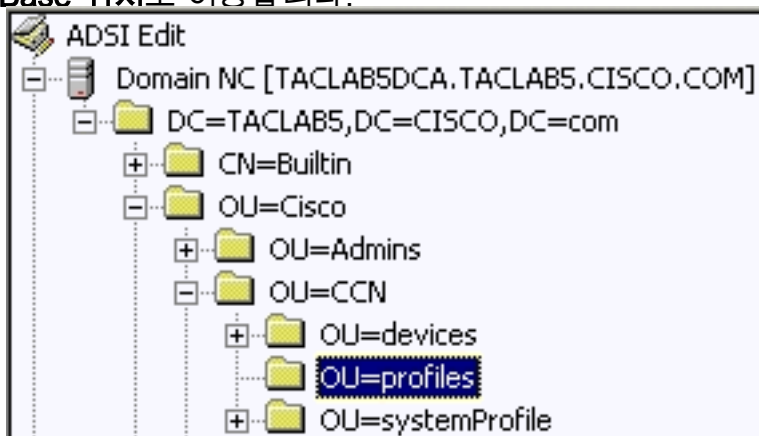
IPCC Express 서버에서 에이전트를 제거하면 에이전트 리소스가 비활성 상태로 전환되지 않는 경우가 있습니다. 이 상황에서는 에이전트를 완전히 삭제할 수 없습니다. 다음 섹션에서는 이 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

솔루션

상답원을 비활성 상답원 목록으로 가져오는 수동 단계

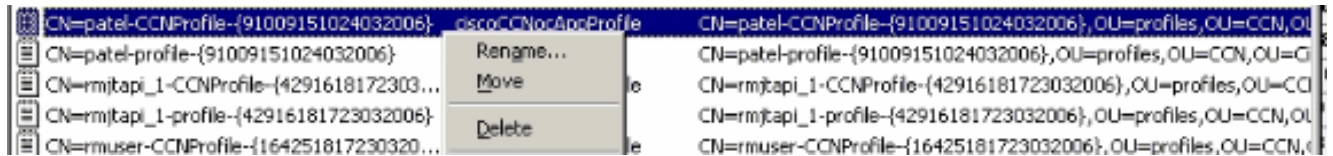
다음 단계를 완료하십시오.

1. CRS AppAdmin > System > LDAP Information을 선택하고 다음 지정된 값을 기록합니다
.LDAP 관리자 사용자 이름 및 기본 위치
2. 에이전트를 수동으로 삭제하려면 ADSI(Active Directory Services Interface) 수정 유틸리티를 사용해야 합니다. AD 서버에서 ADSI 수정 유틸리티를 시작하고 1단계의 사용자 이름 자격 증명으로 MMC(Microsoft Management Console)를 입력합니다.
3. ADSI에서 1단계에서 Apps Base 위치로 이동합니다.



4. OU=profiles로 선택합니다. 창 의 오른쪽 창에서 IPCC express 사용자 에이전트를 제거할 ciscoCCNocAppProfile을 찾습니다.
5. IPCC express 사용자 에이전트에 대한 ciscoCCNocAppProfile을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭

릭하고 삭제를 선택합니다



6. 삭제에 실패할 경우 active directory 내에서 LDAP 관리자 사용자 이름에 대한 [올바른 권한을 적용하고](#) 다시 시도하십시오.
7. 삭제에 성공하면 AppAdmin > Subsystems > RmCm > Resources > Inactive Agents를 선택하고 IPCC Express 사용자 에이전트가 목록에 나타납니다.

[관련 정보](#)

- [IPCC: LDAP\(Lightweight Directory Access Protocol\) 문제 해결 가이드](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 지원](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)