

# UCCX 7.x: Kan de nieuwe agent niet zien

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

Met Unified Contact Center Express (UCCX) 7.x wordt er geen nieuwe agent weergegeven in het Supervisor Desktop alhoewel de agent kan inloggen en oproepen goed kan ontvangen. Dit document bevat informatie over de manier waarop u dit probleem kunt oplossen.

## [Voorwaarden](#)

### [Vereisten](#)

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

### [Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op UCCX 7.0(1).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

### [Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

## [Probleem](#)

Nadat UCCX 7.0(1) is bijgewerkt naar SR 4 worden een of meer van deze problemen opgelost:

- Een nieuwe agent verschijnt niet in het Desktop van de Supervisor alhoewel de agent kan inloggen en vraag behoorlijk ontvangen. Als u naar de Cisco-desktopebeheerder gaat, staat de agent onder het standaardTEAM. Na het opnieuw synchroniseren van de map, wordt deze foutmelding ontvangen in het Event Viewer:  
SYNC2033 Agent not found in ldap map
- Wanneer de supervisor de gebruiker-ID van de agent in een nieuwe gebruiker-ID wijzigt, tonen sommige agenten nog steeds de oude gebruiker-ID in de webtoepassing van de beheerder van het desktopebeheer, ook al toont de webapplicatie-pagina de nieuwe gebruiker-ID van de agent.
- De ene agent kan de andere agenten niet vanuit het venster Chat zien.

## Oplossing

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtd46752](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Als een tijdelijke oplossing moet u de map synchroniseren via de Cisco-desktopebeheerder. Ga naar **Start > Programma's > Cisco > Desktop > Admin**. Selecteer onder de Cisco-desktopebeheerder de optie **Call Center 1 > Setup > Map Services synchroniseren**.

Als u de fout ontvangt die in het vorige hoofdstuk wordt genoemd, wanneer u de synchronisatie-opties probeert uit te voeren, voert u de volgende stappen uit:

1. Verwijdert (of hernoemt) de map **teambeheerder** onder deze twee locaties:**C:\Program Files\wfaavid\tomcat\_appadmin\webappsC:\Program Files\wfaavid\tomcat\_appadmin\work\Catalina\localhost folders**
2. Start de **Cisco Unified CCX Node Manager**-service opnieuw vanuit het servicegereedschap van Windows.
3. Wacht ongeveer twee minuten.
4. Controleer de map **tomcat\_appadmin\webapps** opnieuw en zie of de map **teamadmin** en **teamadmin\main.jsp** opnieuw gecreëerd worden.
5. Voer de synchronisatie van de directory Services voor Cisco-desktopebeheerders opnieuw uit.

## Gerelateerde informatie

- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)