

# IPCC IP/IVR expreso FAQ

## Contenido

[Introducción](#)

[Preguntas Frecuentes sobre Requisitos IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition](#)

[Preguntas Frecuentes sobre Configuración IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition](#)

[Preguntas Frecuentes sobre Troubleshooting de IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento responde a algunas de las preguntas comunes más frecuentes (FAQ) sobre IP Contact Center (IPCC) Express.

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Preguntas Frecuentes sobre Requisitos IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition

**Q. ¿Qué versiones de Cisco IPCC Express Edition funcionan con Cisco CallManager?**

A. Refiera a la [matriz de compatibilidad del CallManager](#) para aprender qué versiones del IPCC expresan el trabajo con el CallManager.

**Q. ¿Cuál es la contraseña inicial para Supervisor Desktop?**

A. La contraseña inicial es igual que el nombre de usuario para el primer login.

**Q. ¿Cómo asigno una unidad para Agent Desktop?**

A. La asignación de una unidad depende del entorno de red. Consulte al administrador de la red para obtener información detallada.

**Q. ¿Cuál es el número máximo de colas de servicios de contacto (CSQ)?**

A. El número máximo de CSQs depende de la plataforma de hardware y no es configurable. Para Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (CPU dual que utilice el sistema operativo Windows 2000 Advanced Server), el número es 75. Para el resto de las plataformas, el número máximo es 25.

## Q. ¿Qué versiones de Extended Services funcionan con Cisco CallManager?

A. Refiera a la [matriz de compatibilidad del Cisco CallManager](#) para encontrar la información sobre qué versiones de los servicios ampliados trabajan con el CallManager.

## Q. ¿Cómo puedo recibir CDs para las últimas versiones de IPCC Express?

A. El soporte de aplicaciones del software de Cisco (SAS) y el soporte de aplicaciones del software de Cisco más los clientes de las actualizaciones (SASU) deben utilizar la herramienta de actualización para pedir la última versión.

## Q. ¿Dónde puedo recibir las claves de producto para Cisco Customer Response Applications (CRA) 2.x?

A. Refiera a las [claves de producto de la aplicación de telefonía IP](#) para la información sobre cómo obtener una clave de producto para Cisco CRAs.

## Q. ¿Dónde puedo recibir una copia de mi archivo de licencia para Cisco IPCC Express 3.x?

A. Puede enviar un email a [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) para obtener una copia del archivo de licencia de Cisco IPCC Express.

**Nota:** Cuando actualice de IPCC Express 3.x a 4.0, asegúrese de que el archivo de licencia de actualización a 4.0 esté en la carpeta 4.0. El archivo del actualizar licencia no puede estar en la misma carpeta que su archivo de licencia 3.5 o 4.0 porque éste dará lugar a un error cuando usted selecciona la carpeta de la licencia 3.x durante el procedimiento de actualización.

## Q. ¿Cómo actualizo mi servidor CRS?

A. Refiera a [preparación instalar Cisco CRA 3.5](#) para la información sobre cómo actualizar el Servidor de respuesta del cliente de Cisco y los requisitos.

## Q. ¿Es compatible el sistema operativo Windows Vista con IPCC Express 4.0(x) y Cisco Agent Desktop (CAD)?

A. A partir de ahora, Windows Vista no es un sistema operativo admitido para el IPCC expreso y el CAD.

## Q. ¿El IPCC expresa el marco del .NET del soporte de sistema para ejecutarse en él?

A. A partir de ahora, el marco del .NET que se ejecuta en el servidor de IPCC Express no se soporta.

## Preguntas Frecuentes sobre Configuración IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition

**Q. Cuando el script ICD retira una llamada de un agente listo que no contestó, el agente se coloca automáticamente en el estado no listo ¿Cómo se cambia el estado?**

A. Disponibilidad del agente después de que el Ring No Answer (RNA) pueda ser inhabilitado manualmente yendo al archivo del SubsystemRmCm.properties bajo la carpeta de c:\program files\wfavvid. Cambie la línea de: agentUnavailRNA=true a **false**. Guarde y cierre el archivo y, a continuación, reinicie el motor de Customer Response Applications (CRA).

**Q. ¿Cómo ve un supervisor o un agente cuántas llamadas están en la cola para una Contact Service Queue (CSQ) dada?**

A. Las estadísticas de habilidades están disponibles cuando le registran en el IP PhoneAgent. Debe ir a **Reports** > Team Reports y presionar la tecla de software Stats para acceder a las estadísticas de habilidades. La ventana Skill Stats muestra dos estadísticas:

Calls queued: The number of calls currently in queue.

Oldest in queue: The length of time spent by the oldest call in the queue, in HH:MM:SS format.

**Nota:** Los agentes no tienen acceso a cuántos agentes hay autenticados. Cisco Agent Desktop visualiza solamente el número de llamadas puestas en cola para la CSQ a la que pertenece el agente y la duración del contacto más antiguo de la cola.

Refiérase a la [Guía del Usuario de Cisco IP Phone Agent](#) para obtener más información.

**Q. ¿Cuántas veces el informe de llamadas abandonadas se reajusta en la información en tiempo real?**

A. La información en tiempo real de Supervisor Desktop se restablece cada 24 horas. Por lo tanto, si hay 2 llamadas en el informe de llamadas abandonadas y no llega ninguna llamada en el plazo de 24 horas, se restablecerá a cero.

**Q. ¿Cómo configuro el monitoreo silencioso y la grabación en Customer Response Server?**

A. Refiera a la [configuración y despliegue el monitoreo silencioso y regístrelo adentro CRS](#) para la información sobre cómo configurar las características silenciosas del monitor y de la grabación en las soluciones de respuesta del cliente de Cisco.

**Q. ¿Cómo puedo actualizar la versión de JTAPI de mi servidor de Customer Response Solutions y Agent Desktop?**

A. Refiérase a [cómo utilizar la herramienta de actualización JTAPI con Cisco IPCC expresan](#) para aprender más en cómo poner al día la versión JTAPI en el servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco.

**Q. ¿Qué puertos TCP permiten que se ejecute Cisco Agent Desktop?**

A. El agente necesita utilizar diversos conjuntos de puertos TCP para comunicarse. Un conjunto

responde al servidor de Cisco Agent Desktop (IPCC Express) y un segundo rango de puertos responde a CallManager. Cisco Agent Desktop utiliza los puertos TCP 59000 - 59024 de Enterprise Server. Refiérase a la página 29 de la [Información de Servicio: Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#) para obtener información adicional.

## Q. ¿Puedo ejecutar Agent Desktop y Attendant Console en el mismo PC?

A. Sí, pero solamente si Attendant Console no se utiliza para controlar la extensión ICD del agente. Las implementaciones en las cuales Attendant Console se utilice para controlar la extensión ICD no se soportan. Refiérase a [La Instalación de Attendant Console Impide que se Inicie Cisco CRA 2.x](#) para obtener información adicional.

## Q. ¿Cómo puedo personalizar el script IVR?

A. Entre en contacto ninguno de estos para recibir la ayuda con las secuencias de comandos personalizadas IVR:

- Póngase en contacto con su Cisco Partner local o con los Servicios Avanzados de Cisco (disponibles a través de su equipo de cuenta Cisco local).
- Póngase en contacto con [Cisco Developer Support](#).
- Póngase en contacto con esta dirección de email: [ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com).

## Q. ¿Cómo puedo exportar la agenda telefónica personal de un agente en Cisco Agent Desktop?

A. La configuración de importar y exportar la agenda telefónica personal de un agente en Cisco Agent Desktop no se soporta. Si desea compartir una agenda telefónica con todos los agentes, debe registrarse en Desktop Administrator en el servidor IPCC y crear manualmente una agenda telefónica global. Entonces, comparta esa agenda telefónica con todos los agentes.

## Q. ¿Cómo puedo archivar o guardar permanentemente los archivos de llamadas telefónicas grabados en un entorno IPCC?

A. Las grabaciones hechas por supervisores se archivan como paquetes de datos de voz sin procesar. Las grabaciones se pueden revisar solamente utilizando Supervisor Record Viewer. Sin embargo, si desea guardar permanentemente las grabaciones seleccionadas como archivos .wav, puede utilizar cualquiera de estos métodos:

- Utilice el botón **Play and Save** de Supervisor Record Viewer y guarde la grabación en una carpeta seleccionada.
- Utilice la utilidad de la línea de comandos **CRSraw2wav.exe**. Esta utilidad se encuentra en la carpeta C:\Archivos de programa\Cisco\Desktop\bin. Debe ejecutarse desde esta ubicación en una ventana de comandos en el equipo que aloja el servicio de grabación y reproducción (**RPServer.exe**). Refiera a usar la sección utilitaria CRSraw2wav de la [información de servicios de CiscoCAD para](#) más información.

## Q. ¿Puedo utilizar una URL https en el paso de creación de documento URL de un script IVR?

A. CRS no soporta https. CRS solamente soporta los protocolos predeterminados soportados por Java, que son el protocolo file, el protocolo ftp y el protocolo http.

### Q. ¿Hace CRS el parque de llamada al servicio técnico para los agentes?

A. No, CRS no soporta Call Park.

### Q. ¿Qué implica Application ID -1 en un informe de análisis del rendimiento de la aplicación IVR?

A. El ID de la aplicación -1 en un informe de la Análisis del rendimiento de la aplicación IVR indica uno de éstos:

- Llamadas de agente a agente
- Llamadas no ICD
- Transferencia de agente a agente/tramo de consulta de transferencia

Para determinar si las estadísticas para la aplicación -1 se deben a llamadas de agente a agente o a transferencias, debe generar un informe histórico de detalles del agente que cubra el mismo período de tiempo. La columna Call ANI muestra el origen de cada llamada: Número de teléfono del terminal original de la llamada. Si fue originada por un agente, la extensión ICD del agente. Si fue originada por un llamante que no sea un agente, el número de teléfono del llamante.

A veces, aparece Application ID -1:

- Si el agente está descolgado, entonces cuelga sin completar una llamada
- Si se rechaza una llamada. Para encontrar estas llamadas rechazadas, busque CALL\_REJECTED en el registro MIVR con el nivel de debug SS\_TEL establecido. Las razones posibles del rechazo de llamada son: No hay puertos CTI disponibles (hay más llamadas que entran en el sistema que el puertos CTI disponibles). El script IVR realiza un bucle y la llamada permanece en el puerto CTI. Particiones mal configuradas y CSS

### Q. ¿Es posible saber, desde el informe Detailed Call by Call CDR de los informes históricos de IPCC, qué parte (el cliente o el agente) desconectó una llamada?

A. No, no hay ningún campo en las bases de datos actuales de informes históricos de IPCC que permita determinar qué parte desconectó la llamada. Refiérase a [Guía del Administrador y del Desarrollador de Informes Históricos de Cisco Customer Response Solutions](#) para obtener más información.

### Q. ¿Es posible dar a alguien permiso para cambiar las habilidades y el grupo de recursos de un agente sin darle derechos de administrador completos para la página web Appadmin?

A. No, necesita tener derechos de administrador completos para cambiar las habilidades y el grupo de recursos de un agente. Actualmente, la única manera de cambiar cualquier configuración de IPCC Express es que el usuario esté autenticado en Appadmin como administrador.

**Q. ¿Hay alguna manera en CRS de reproducir una señal acústica o un tono para que ambos llamantes sepan que se está grabando la conversación?**

A. No es posible reproducir una señal acústica o un tono cuando se inicia la grabación. Cisco recomienda que se ponga un aviso para notificar a los llamantes que las llamadas se están grabando.

**Q. ¿Es posible configurar IPCC Express para que utilice simultáneamente los codecs G.711 y G.729?**

A. Para el servidor de IPCC Express, puede elegir que el códec sea G.711 o G.729. Sin embargo, no soporta el uso de ambos al mismo tiempo. Tiene que configurar la transcodificación para solucionar el problema.

**Q. ¿Cómo inhabilito CRS Chat y mantengo el monitoreo del supervisor?**

A. Abra el administrador de escritorio y elija la **configuración del escritorio > el flujo de trabajo agrupa > los agentes > valor por defecto > interfaz de usuario**. Haga clic en la ficha de la barra de herramientas y, en la lista dada, elija el chat y desmarque la casilla de verificación visible.

## **Preguntas Frecuentes sobre Troubleshooting de IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition**

**Q. ¿Por qué mis agentes se bloquean en el estado Reserved?**

A. Hay varios factores que contribuyen a que los agentes se bloqueen en el estado *Reserved*. Éstos incluyen los diversos problemas de DDTs descritos en el Field Notice [Agentes de Integrated Contact Distribution \(ICD\) Bloqueados en el Estado RESERVED con IP Contact Center \(IPCC\) Express](#). Además, refiérase a [Cisco IPCC Express: Llamadas de troubleshooting bloqueadas en la cola](#).

**Q. ¿Por qué tengo problemas para registrarme en la ventana AppAdmin?**

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H introdujo el hotfix Q274450 del Windows 2000. Este hotfix impide que los usuarios se registren en la ventana AppAdmin. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCea24526 \(clientes registrados solamente\)](#). La solución es actualizar a Cisco Customer Response Applications (CRA) versión 2.5.5.

**Nota:** Quizá no pueda registrarse en la ventana AppAdmin si cambia la configuración del puerto LDAP de CRS del valor predeterminado 389 a algún otro valor. En este caso, deberá revertir el puerto de Active Directory a 389 en el archivo c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini. Una vez cambiado, debe poder iniciar el servicio CRS Engine y registrarse en la ventana AppAdmin. Una vez registrado, puede volver a cambiar la configuración del puerto bajo **System > Configuration and Repository** a 389.

**Q. ¿Cómo puedo recuperar una contraseña perdida para la ventana AppAdmin?**

A. Si pierde la contraseña para la ventana AppAdmin, puede completar estos pasos para



registrarse en la aplicación:

1. Busque el archivo ccndir.ini y cambie su nombre a ccndir.ini.old.
2. Abra la página CRA AppAdmin, elija **Start > Programs > Cisco CRA Administrator**. Esto lo llevará a través del asistente.
3. Al final, elija el usuario que desee utilizar para Admin.

Si los pasos anteriores no ayudaron, complete estos pasos para recuperar la contraseña de CRS Appadmin perdida:

1. En el servidor CRS, elija **> Archivos de programa > wfavvid** y haga doble clic en el archivo cet.bat. Haga clic No for la advertencia en usar esta herramienta.
2. En el panel de la izquierda, haga doble clic en el tipo de objeto de configuración siguiente:  
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
3. En el panel derecho, haga doble clic en la fila devuelta para su nodo.
4. En esta nueva ventana, haga clic en la pestaña  
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
5. Elija **Fresh Install** en el menú desplegable para cambiar el valor de Setup State.
6. Haga clic en **Aply** para guardar los cambios.

## Q. ¿Por qué no puedo registrarme en mi Cisco Agent Desktop?

A. Puede buscar información sobre los más problemas frecuentes relacionados con la falla de registro en estos documentos:

- [El agente no puede conectarse a Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Archivo de licencia corrupto](#)

**Nota:** Si el agente puede registrarse pero no puede entrar en el estado Ready, reinicie el servicio CTIManager para resolver el problema. Si tiene más de un servidor CallManager, debe reiniciar el servicio en todos ellos. Si solamente reinicia el servicio CTIManager, sólo el teléfono IP del agente se verá afectado y los teléfonos IP que no sean de agentes no se verán afectados.

## Q. ¿Por qué recibo este error: Failed to login to CTI Manager Server! Please talk to your Administrator?

A. Refiera al [registro en el Supervisor de escritorio de Cisco falla - Supervisor de escritorio ID sin un equipo](#) para la información sobre los mensajes de error del login.

## Q. ¿Cómo puedo impedir que aparezca la ventana Call Chat durante una llamada?

A. La ventana Call Chat aparece en el primer plano si el sistema no está configurado para el modo stealth. Elija **Desktop Configuration > > Workflow Group > Agents > Default > User Interface > Miscellaneous** para cambiar la configuración. Cambie **Agent Window Behavior** al modo stealth.

O bien, puede hacer un cambio en el archivo `userinterface.ini` del servidor. En este archivo, busque la línea que contiene `ViewOption=`. Entonces, cambie este valor de la CAUTELA NORMALTO.

**Nota:** No puede inhabilitar la ventana Call Chat. Sin embargo, como alternativa, puede configurar la ventana Call Chat para que funcione en modo stealth. Esto ahorrará espacio de escritorio porque la ventana Call Chat no emergerá en primer plano.

**Nota:** No se soporta ningún método para evitar el chat de agente a agente al tiempo que se permite el chat de agente a supervisor.

**Q. ¿El IPCC expreso tiene una función que permita que los administradores registren todos los mensajes de la charla enviados entre los agentes?**

A. No se puede monitorear ni registrar los mensajes de chat, ni el uso del servicio de chat. Los registros de chat se mantienen solamente en tiempo real, que se abre en la ventana Call Chat. Una vez cerradas las ventanas de sesión, el registro se pierde. Refiérase a la sección Uso del Chat en la [Guía del Usuario de Cisco Agent Desktop](#) para obtener más información.

**Q. ¿Por qué recibo un error de HTTP 500 cuando intento acceder a la ventana AppAdmin?**

A. Refiera al [error al intentar acceder las páginas de CRA AppAdmines](#) para la información adicional.

**Q. ¿Por qué recibo un error de RMI cuando intento hacer debug de mis scripts?**

A. El mensaje de error de Remote Method Invocation (RMI) Connection refused to host:[localhost:1099]; nested exception is: java.net.ConnectException: Connection refused aparece al intentar hacer debug de scripts. Refiera al Error de RMI cuando [DebuggingScript en Cisco IPCC expreso para la información adicional](#).

**Q. ¿Cómo puedo enviar datos de empresa de un servidor de IPCC Express al teléfono IP del agente?**

A. Necesita crear un usuario de Cisco CallManager con el nombre de usuario **telecaster** y la contraseña telecaster, y asociar todos los teléfonos IP del agente en los que desee visualizar los datos de empresa al usuario telecaster. Refiérase a la sección *Creación del usuario "telecaster"* de la [Guía de Instalación: Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) para obtener información sobre cómo crear el usuario telecaster.

**Nota:** Una vez creado el usuario telecaster, se debe reiniciar el servicio Cisco Desktop TAI Server.

Si los datos de empresa no aparecen en los teléfonos de agente al responder la llamada, realice estos pasos:

1. Refiérase al procedimiento de troubleshooting mencionado en la sección *Los datos de empresa no aparecen en el teléfono IP cuando suena el teléfono o cuando se responde* en [Información de Servicio Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#).
2. Utilice Cisco Desktop Administrator y asegúrese de que esté activada la casilla **Show Enterprise Data** para el grupo de trabajo al que pertenece el agente. Esto se da en la sección *Enterprise Data* de [Guía del Usuario de Cisco Desktop Administrator](#).

**Q. ¿Cómo puedo resolver el problema de que la aplicación reciba una página en blanco cuando selecciono un agente inactivo para eliminar el agente de IPCC Express?**



A. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Detenga el servicio CRS Node Manager.
2. Vacíe la carpeta `\wfavvid\tomcat_appadmin\work`.
3. Bajo `\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF`, abra el archivo `web.xml` y añada estas líneas: Añada esta etiqueta donde vea las demás etiquetas `<servlet>`:

```
<servlet>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<servlet-class>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-class>
</servlet>
```

Añada esta etiqueta donde vea las demás etiquetas `<servlet-mapping>`:

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

4. Guarde el archivo `web.xml`.
5. Reinicie el servicio CRS Node Manager y elimine de nuevo el agente.

**Q. ¿Cómo puedo resolver el problema de que Enterprise Data Subsystem quede fuera de servicio después de un reciente cambio en los controladores de dominio?**

A. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Vaya a la ubicación de registro `HKEY_Local_Machine/Software/Spanlink/Site Setup` y cambie el valor del registro para LDAP Host 1 a la dirección IP del nuevo controlador de dominio.
2. Vaya a `C:\Archivos de programa\Cisco\Desktop_Config\Desktop` y modifique estos archivos para que refleje la dirección IP del nuevo controlador de dominio:  
`AdvancedManager.cfg`  
`InstallManager.cfg`
3. Reinicie el servicio CRS Node Manager desde los servicios de Windows.

**Q. ¿Cómo puedo solucionar este mensaje de error: `Error occurred while performing the operation. The cluster information and subscriber configuration does not match. The subscriber might be dropped.`, que se muestra para las categorías Agent, Historical y Repository Datastore bajo Datastore Control Center?**

A. Este mensaje de error aparece debido a un cierto problema de replicación de SQL entre los nodos de IPCC Express.

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Vaya a **System** > Control Center > Component Activation en CRS AppAdmin.
2. Seleccione el nodo **Subscriber** y, a continuación, cancele la selección de estos 3 datastores: **Agent**, **Historical** y **Repository**. Haga clic en **Update** (Actualizar).
3. Una vez completada esta actividad, reactive los datastores de este nodo.
4. Reinicie el servicio CRS Node Manager.

**Q. ¿Cómo puedo solucionar este mensaje de error: `Error occured while performing activate publisher. com.cisco.cluster.ClusterException: component CRS Historical Datastore on node 1 is disabled`, cuando activo los informes históricos de CRS?**

A. Este mensaje de error indica que el componente CRS Historical Datastore no está activo en el centro de control o no está autorizado. Para resolver este problema, asegúrese de que CRS Historical Datastore está autorizado como **True** y el estado es **Activated** bajo **System > Control Center > Component Activation** en la página CRS AppAdmin. Compruebe si hay una marca de verificación en el lado izquierdo del componente CRS Historical Datastore.

**Q. ¿Cómo puedo solucionar este mensaje de error: SimpleRecognitionDialog is not supported, cuando ejecuto los scripts CRS?**

A. Compruebe si el disparador JTAPI está asociado a algún grupo de soportes. Si no, cree a grupo de soportes y asócielo al disparador JTAPI para resolver el problema.

**Q. ¿Cómo soluciono el mensaje de error: An error has occurred communicating with the Call Chat service. This chat session has closed , cuando el agente intenta usar el chat?**

A. Para resolver este problema:

1. Asegúrese de que no haya problemas de conectividad entre el servidor CRS y el agente.
2. Asegúrese de que el rango de puertos 59000-59030 esté abierto en el firewall, y de que el software de firewall, el CSA, y el software antivirus esté inhabilitado en los puestos de trabajo y el supervisor de escritorio del agente.
3. Si la configuración del firewall parece correcta, compruebe la configuración de la tarjeta NIC en el servidor para verificar que la tarjeta Public NIC aparezca la primera en la lista de orden de vinculación y que la tarjeta Private NIC esté en el segundo lugar en el orden de vinculación.

**Q. ¿Cómo soluciono el mensaje de error The Cisco JTAPI Client versions are inconsistent. Please go to Cisco JTAPI Resync in the Unified CM Telephony Subsystem to install the Cisco JTAPI Client. ?**

A. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. En el servidor CRS, elija **Start > Run**, escriba CET.bat y presione Intro. **Haga clic** No for la advertencia en usar esta herramienta.
2. Haga clic en ClusterDependentConfig en el panel izquierdo de la herramienta CET.
3. En el panel derecho, haga doble clic en la primera entrada y vaya a la segunda pestaña.
4. Cambie el valor de la versión JTAPI para que coincida con lo que haya en los registros.

**Q. Cuando el agente hace clic en los informes de agente abotonan de su pantalla CAD, él muestran todos los resultados excepto los datos estadísticos de agentes. Cuando se seleccionan los datos estadísticos de agentes, una pantalla de blanco aparece y el informe: Se visualiza el mensaje inactivo. ¿Cómo resuelvo este problema?**

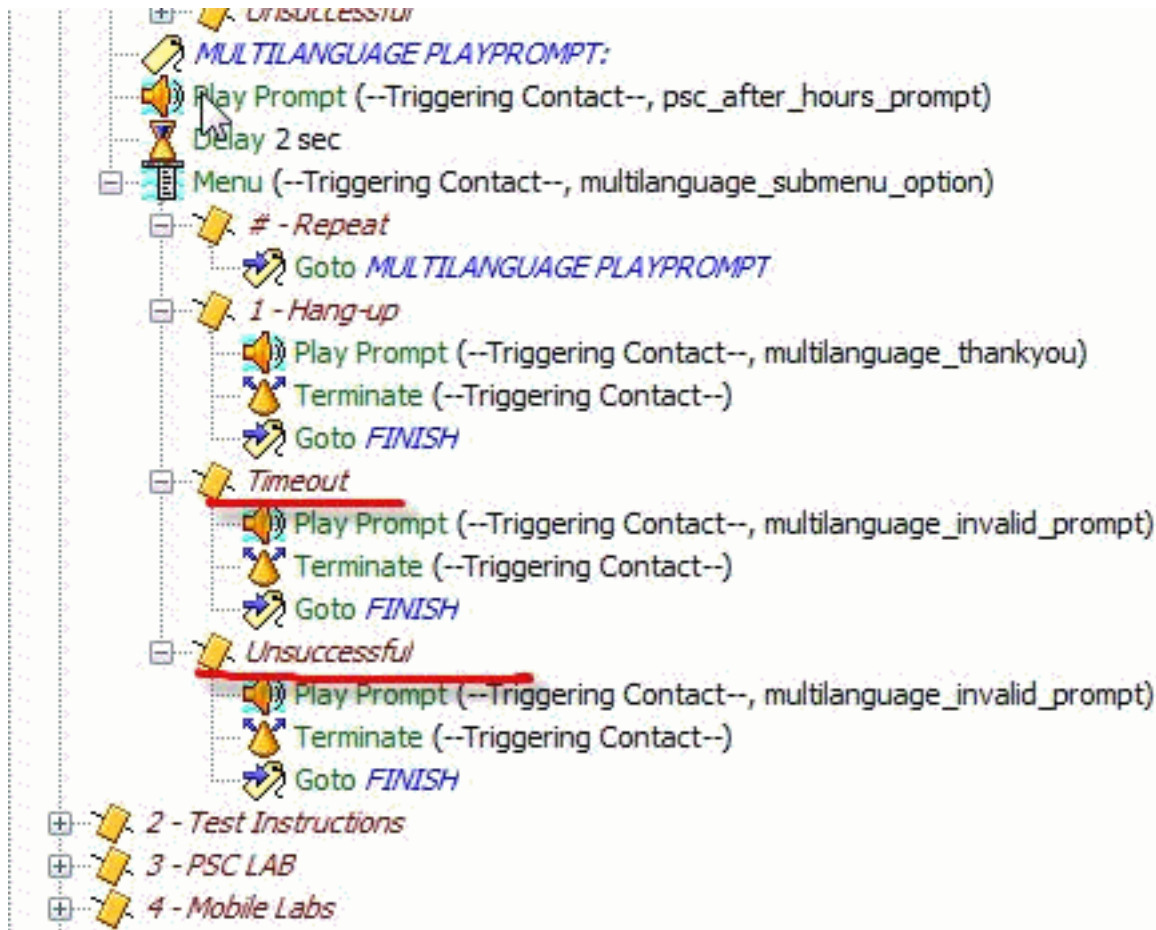
A. Recomience la grabación y el servicio estadístico para resolver el problema.

**Q. Cuando intento modificar las variables de los datos de la empresa en el CAD, el**

incapaz de escribir los datos al Enterprise Service. Los cambios serán mensaje de error desechado aparecen. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Recomience el Enterprise Service del escritorio de Cisco para resolver el problema.

Q. ¿Cómo quito el prompt del sistema del "sigu siendo usted allí" opción de menú cuando el usuario no presiona ninguna otra opción?



A. Haga las recomprobaciones máximas en la opción de menú pues 0 y ella no juega el prompt del sistema.

## Información Relacionada

- [Documentación para Administradores y Desarrolladores de aplicaciones](#)
- [Agentes de Distribución integrada de contactos \(ICD\) bloqueados en estado RESERVADO con Centro de contacto IP \(IPCC\) expreso.](#)
- [Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Llamadas Bloqueadas en Cola](#)
- [Guía del Usuario de IP Phone Agent](#)
- [Matriz de Compatibilidad de Cisco CallManager](#)
- [El agente no puede conectarse a Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Archivo de licencia corrupto](#)
- [El Registro en Cisco Supervisor Desktop Falla: ID de Supervisor Desktop sin Equipo](#)
- [Configuración y Despliegue del Monitoreo Silencioso y la Grabación en CRS](#)
- [Cómo Utilizar la Herramienta de Actualización de JTAPI con Cisco IPCC Express](#)
- [La instalación de una consola operadora impide que comience el CCRA 2.x.](#)

- [Error al intentar obtener acceso a las páginas de administración de la aplicación CRA](#)
- [Claves de Productos de Aplicaciones de IP Telephony](#)
- [Preparación para la Instalación de Cisco CRA 3.5](#)
- [Información de Servicio: Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#)
- [Error de RMI al Hacer Debug de Script en Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)