

CRA Editor dans IPCC Express affiche une palette vide au lancement

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit pourquoi vous voyez une palette vide quand vous lancez l'éditeur d'applications de réponse de client (CRA) dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC). Le document fournit également une solution possible au problème.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ce thème :

- Gestion de base d'IPCC Express

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions 3.1 et 3.5 d'IPCC Express.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

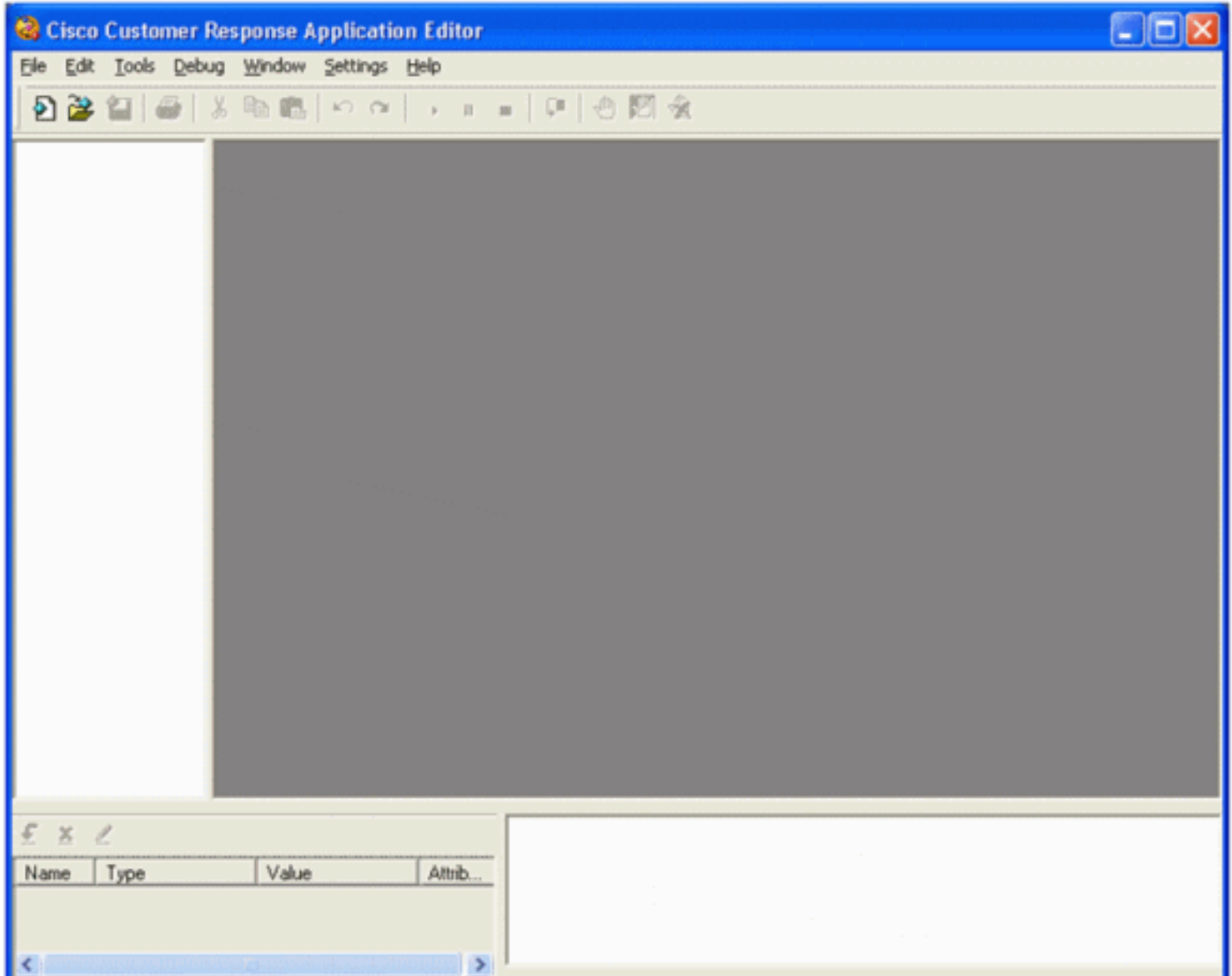
[Conventions](#)

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

Problème

Après que vous téléchargez et installez la connexion d'éditeur CRA, l'éditeur CRA affiche une palette vide, car la [figure 1](#) affiche.

Figure 1 — Éditeur CRA



Solution

Vraisemblablement, la cause est un problème avec le fichier `license.properties`. Le fichier devient corrompu quand vous sauvegardez le fichier localement.

Terminez-vous ces étapes afin de réparer le problème :

Remarque: Cette procédure suppose que vous avez installé l'éditeur de CRA sur le PC qui affiche la palette vide.

1. Ouvrez AppAdmin dans un navigateur.
2. Choisissez les **outils > les connexions**.
3. **Éditeur de Cisco CRA** de clic.
4. Cliquez avec le bouton droit le **téléchargement le fichier de configuration d'accès de**

répertoire, et choisissez la cible de sauvegarde en tant que.... Dans la [figure 2](#), les expositions de la flèche A téléchargent le fichier de configuration d'accès de répertoire, et les expositions de C de flèche sauvegardent la cible en tant que.... **Figure 2 — Gestion CRA**

The screenshot shows the Cisco Customer Response Applications Administration interface. The main heading is 'Plug-ins - Download CRA Editor'. It is divided into three steps:

- Step 1:** 'Download the directory access configuration file.' A red arrow labeled 'A' points to this link. Below it, instructions for Windows XP clients are provided, including file paths: 'c:\Windows\system32\ccn\ccndir.ini' or '%SystemRoot%\system32\ccn\ccndir.ini'.
- Step 2:** 'Download the license.properties file.' A red arrow labeled 'B' points to this link. Below it, instructions for saving the file are provided, including the filename 'license.properties' and the default folder 'C:/Program Files/wfavvid/'.
- Step 3:** 'Download and execute the CRA Editor installer.'

A context menu is overlaid on the right side of the page, with a red arrow labeled 'C' pointing to the 'Save Target As...' option.

5. Sauvegardez le fichier **ccndir.ini** dans le répertoire C:\WINNT\system32\ccn. **Remarque:** Remplacez un fichier existant, s'il y a lieu.
6. **Fin de clic** dans la fenêtre complète de téléchargement.
7. Cliquez avec le bouton droit le **téléchargement le fichier license.properties**, et choisissez **SaveTarget en tant que....** Dans la [figure 2](#), les expositions de la flèche B téléchargent le **fichier license.properties**, et le C de flèche affiche **SaveTarget en tant que....**
8. Dans la sauvegarde en tant que type : le champ, choisissent **tous les fichiers**, et dans le nom du fichier : le champ, changent le nom à **license.properties**.
9. Sauvegardez le fichier dans le dossier C:\Program Files\wfavvid. **Remarque:** Remplacez un fichier existant, s'il y a lieu.
10. **Fin de clic** dans la fenêtre complète de téléchargement.
11. Ouvrez l'éditeur de CRA. La palette vide ne devrait pas apparaître.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)