

# IPCC Express IP/IVR - Forum aux questions

## Contenu

[Introduction](#)

[Foire aux questions de conditions requises du Cisco IPCC Express Edition IP/IVR](#)

[Foire aux questions de configuration du Cisco IPCC Express Edition IP/IVR](#)

[Foire aux questions de dépannage du Cisco IPCC Express Edition IP/IVR](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document adresse certains de la plupart des forums aux questions communs (Foire aux questions) au sujet de l'IP Contact Center (IPCC) expriment.

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

## Foire aux questions de conditions requises du Cisco IPCC Express Edition IP/IVR

**Q. Quelles versions de Cisco IPCC Express Edition fonctionnent avec le Cisco CallManager ?**

A. Référez-vous à la [matrice de compatibilité de CallManager](#) pour apprendre que les versions de l'IPCC Express fonctionnent avec le CallManager.

**Q. Quel est le mot de passe initial pour Supervisor Desktop ?**

A. Le mot de passe initial est identique que le nom d'utilisateur pour la première connexion.

**Q. Comment est-ce que je trace un lecteur pour l'Agent Desktop ?**

A. Le mappage d'un lecteur dépend de l'environnement de réseau. Contrôlez avec votre administrateur réseau pour des détails.

**Q. Quel est le nombre maximal de files d'attente du service de contact (CSQ) ?**

A. Le nombre maximal de CSQ est plate-forme matérielle dépendante et n'est pas configurable. Pour Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (double CPU qui utilise le système d'exploitation de Windows 2000 Advanced Server), le nombre est 75. Pour toutes autres Plateformes, le nombre maximal est 25.

## **Q. Quelles versions des services étendus travaille avec le Cisco CallManager ?**

A. Référez-vous à la [matrice de compatibilité de Cisco CallManager](#) pour trouver des informations sur quelles versions des services étendus travaillent avec le CallManager.

## **Q. Comment est-ce que je peux recevoir des cd pour les dernières versions de l'IPCC Express ?**

A. Le Software Application Support de Cisco (SAS) et le Software Application Support de Cisco plus des clients des mises à jour (SASU) devraient utiliser l'outil de mise à jour pour commander la dernière version.

## **Q. Où peux-je recevoir les clés de produit pour des applications de Cisco Customer Response (CRA) 2.x ?**

A. Référez-vous aux [clés de produit d'application de téléphonie IP](#) pour les informations sur la façon dont obtenir une clé de produit pour des Cisco CRA.

## **Q. Où peux-je recevoir une copie de mon fichier de licence pour l'IPCC Express 3.x de Cisco ?**

A. Vous pouvez envoyer [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) pour obtenir une copie du fichier de licence d'IPCC Express de Cisco.

**Remarque:** Quand vous améliorez de l'IPCC Express 3.x à 4.0, assurez-vous que le fichier de licence de 4.0 mises à jour est dans le répertoire 4.0. Le fichier de licence de mise à jour ne peut pas être dans le même répertoire que votre fichier de licence 3.5 ou 4.0 parce que ceci aura comme conséquence une erreur quand vous sélectionnez le répertoire du permis 3.x pendant la procédure de mise à niveau.

## **Q. Comment est-ce que je promeus mon serveur CRS ?**

A. Référez-vous à la [préparation pour installer le Cisco CRA 3.5](#) pour les informations sur la façon dont améliorer le serveur de Cisco Customer Response et les conditions requises.

## **Q. Le système d'exploitation de Windows Vista est-il pris en charge pour l'IPCC Express 4.0(x) et le Cisco Agent Desktop (CAD) ?**

A. Dorénavant, les Windows Vista ne sont pas un système d'exploitation pris en charge pour l'IPCC Express et le CAD.

## **Q. Le cadre de .NET d'assistance technique d'IPCC Express fonctionne-t-il là-dessus ?**

A. Dorénavant, exécuter le cadre de .NET sur le serveur d'IPCC Express n'est pas pris en charge.

# **Foire aux questions de configuration du Cisco IPCC Express Edition IP/IVR**

**Q. Quand le script ICD retire un appel d'un agent prêt qui n'a pas répondu, l'agent est automatiquement placé dans l'état non prêt. Comment changez-vous l'état ?**

A. Disponibilité d'agent après que le pas de réponse de sonnerie (ARN) puisse être désactivé en allant manuellement au fichier SubsystemRMCM.properties sous le répertoire de c:\program files\wfavvid. Changez la ligne de : agentUnavailRNA=true à faux. **Sauvegardez** et fermez le fichier, puis redémarrez l'engine d'applications de réponse de client (CRA).

**Q. Comment est-ce qu'un superviseur ou un agent voit combien d'appels sont dans la file d'attente pour une file d'attente du service de contact donnée (CSQ) ?**

A. Les statistiques de compétence sont disponibles quand vous êtes enregistré dans l'IP PhoneAgent. Vous devez aller aux **états** > aux **états d'équipe** et appuyer sur la touche douce de **stats** afin d'accéder aux statistiques de compétence. La fenêtre de stats de compétence affiche les statistiques deux :

`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.

**Remarque:** Les agents n'ont pas accès à combien d'agents sont ouverts une session. Le Cisco Agent Desktop affiche seulement le nombre d'appels alignés pour le CSQ auquel l'agent appartient et la durée du contact le plus ancien dans la file d'attente.

Référez-vous au pour en savoir plus de [guide utilisateur d'agent de téléphone IP de Cisco](#).

**Q. Combien de fois le rapport d'interventions abandonné est-il remis à l'état initial dans l'enregistrement en temps réel ?**

A. L'enregistrement en temps réel de Supervisor Desktop est remis à l'état initial toutes les 24 heures. Par conséquent, si 2 appels sont dans le rapport d'interventions abandonné et si aucun appel ne relève dedans de 24 heures, puis il sera remis à zéro.

**Q. Comment est-ce que je configure la surveillance silente et l'enregistrement dans le serveur de réponse de client ?**

A. Référez-vous [configurent et déploient la surveillance silente et l'enregistrent en CRS](#) pour les informations sur la façon dont configurer les caractéristiques de contrôle silencieux et d'enregistrement dans les Cisco Customer Response Solution.

**Q. Comment est-ce que je peux mettre à jour la version JTAPI sur mes solutions serveur et Agent Desktop de réponse de client ?**

A. Référez-vous à [comment utiliser l'outil de mise à jour JTAPI avec l'IPCC Express de Cisco](#) pour apprendre plus sur la façon dont mettre à jour la version JTAPI sur le serveur de Cisco Customer Response Solution.

**Q. Quels ports TCP permettent au Cisco Agent Desktop pour fonctionner ?**

A. L'agent doit employer différents ensembles de ports TCP afin de communiquer. Un positionnement retourne au serveur de Cisco Agent Desktop (IPCC Express) et à une deuxième

plage de port de nouveau au CallManager. Le Cisco Agent Desktop utilise les ports TCP 59000 - 59024 sur Enterprise Server. Référez-vous à la page 29 de l'[information : Suite de bureau 4.5 \(ICD\) de produit de Cisco](#) pour information les informations complémentaires.

## **Q. Est-ce que je peux exécuter l'Agent Desktop et la console de réception sur le même PC ?**

A. Oui, mais seulement si la console de réception n'est pas utilisée pour contrôler l'extension ICD de l'agent. Des déploiements dans lesquels la console de réception est utilisée pour contrôler l'extension ICD ne sont pas pris en charge. Référez-vous à l'[installation de la console de réception empêche le Cisco CRA 2.x de partir](#) pour information les informations complémentaires.

## **Q. Comment est-ce que je peux personnaliser le script IVR ?**

A. Entrez en contact l'un de ces afin de recevoir l'assistance avec des scripts personnalisés RVI :

- Contactez votre partenaire de Cisco ou Services avancés locaux de Cisco (disponibles par l'intermédiaire de votre équipe de compte Cisco locale).
- Entrez en contact avec le [support de développeur de Cisco](#).
- Entrez en contact avec cette adresse e-mail : [ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com).

## **Q. Comment est-ce que je peux exporter l'annuaire téléphonique personnel d'un agent dans le Cisco Agent Desktop ?**

A. La configuration d'importer et d'exporter l'annuaire téléphonique personnel d'un agent dans le Cisco Agent Desktop n'est pas prise en charge. Si vous voulez partager un annuaire téléphonique à tous les agents, vous devez se connecter dans Desktop Administrator sur le serveur IPCC et créer manuellement un annuaire téléphonique global. Puis, partage cet annuaire téléphonique avec tous les agents.

## **Q. Comment est-ce que je peux archiver ou de manière permanente sauvegarder les fichiers enregistrés d'appel téléphonique dans un environnement IPCC ?**

A. Les enregistrements faits par des superviseurs sont archivés en tant que paquets de données vocales crus. Les enregistrements peuvent seulement être passés en revue utilisant Supervisor Record Viewer. Cependant, si vous voulez sauvegarder de manière permanente des enregistrements sélectionnés comme fichiers .wav, vous pouvez utiliser l'un ou l'autre de ces méthodes :

- Utilisez le bouton de sauvegarde de jeu et dans Supervisor Record Viewer et sauvegardez l'enregistrement à un dossier sélectionné.
- Utilisez l'utilitaire de ligne de commande **CRSraw2wav.exe**. Cet utilitaire se trouve dans le répertoire de `C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin`. Il doit être exécuté de cet emplacement dans une fenêtre de commandes sur l'ordinateur qui héberge le service d'enregistrement et de lecture (**RPServer.exe**). Référez-vous à utiliser la section de service CRSraw2wav de [pour en savoir plus d'information de CiscoCAD](#) .

## **Q. Est-ce que je peux utiliser un URL de https dans l'étape de document URL de création d'un script IVR ?**

A. Les CRS ne prennent en charge pas des https. Les CRS prennent en charge seulement les protocoles par défaut pris en charge par Javas, qui sont le protocole de fichier, le protocole de FTP et le protocole de HTTP.

## Q. Fait-il le parc d'appel de support CRS pour des agents ?

A. Non, parc d'appel n'est pas pris en charge par des CRS.

## Q. Que l'ID de la demande -1 dans un état d'évaluation de performances d'application IVR implique-t-il ?

A. L'ID de la demande -1 dans un état d'évaluation de performances d'application IVR indique un de ces derniers :

- Appels d'agent à agent
- Appels de Non-ICD
- Le transfert/conférence d'agent à agent consultent le tronçon

Afin de déterminer si les statistiques pour l'application -1 sont dues à l'agent à agent appellent ou des transferts, vous devez générer un état historique de rapport détaillé Agent qui couvre le même délai prévu. La colonne d'ANI d'appel t'affiche la source de chaque appel : Numéro de téléphone du créateur de l'appel. Si d'origine par un agent, l'extension ICD de l'agent. Si d'origine par un appelant autre qu'un agent, le numéro de téléphone de l'appelant.

Parfois, l'ID de la demande -1 se produit :

- Si l'agent va outre du crochet alors raccroche sans se terminer un appelou
- Si un appel est rejeté. Afin de trouver ces appels rejetés, recherchez `CALL_REJECTED` dans le suivi MIVR avec le positionnement du niveau `SS_TEL` de debug. Les possibles raison pour le rejet d'appel sont :Il n'y a aucun port CTI disponible (il y a plus d'appels entrant dans le système que des ports CTI disponibles).Le script IVR fait une boucle et l'appel demeure dans le port CTI.Partitions Misconfigured et CSS

## Q. Est-il possible de l'appel détaillé par état de l'appel CCCR dans les états historiques IPCC de savoir ce que l'interlocuteur (client ou agent) a déconnecté un appel ?

A. Non, là n'est aucun champ dans les bases de données d'états historiques du courant IPCC pour déterminer quelle extrémité a déconnecté l'appel. Référez-vous au [pour en savoir plus de guide d'administrateur et de développeur de rapport historique](#) de Cisco Customer Response Solution.

## Q. Est-il possible de donner à quelqu'un l'autorisation de changer les qualifications d'un agent et groupe de ressources sans les donner que la pleine gestion juste à la page Web d'Appadmin ?

A. Non, vous devez avoir de pleins droits de gestion de changer les qualifications et le groupe de ressources d'un agent. Actuellement, la seule manière de changer n'importe quelles configurations dans l'IPCC Express est pour l'utilisateur à sont enregistré dans Appadmin en tant qu'administrateur.

**Q. Y a-t-il une manière en CRS de lire un générateur de bip ainsi les deux appelants savent-ils que la conversation est enregistrée ?**

A. Il n'est pas possible de jouer un bip ou une tonalité en enregistrant est initié. Cisco recommande que vous mettiez une annonce pour informer des appelants au sujet des appels étant enregistrés.

**Q. Est-il possible de configurer l'IPCC Express pour l'utiliser G.711 et G.729 des codecs ?**

A. Pour le serveur d'IPCC Express, vous pouvez choisir les codecs pour être G.711 ou G.729. Cependant, il ne prend en charge pas l'utilisation de chacun des deux en même temps. Vous devez installer le transcodage pour aborder la question.

**Q. Comment est-ce que je désactive la conversation CRS et garde la surveillance de superviseur ?**

A. Ouvrez Desktop Administrator et choisissez la **configuration > le flux des tâches de bureau groupe > des agents > par défaut > interface utilisateur**. Cliquez sur en fonction l'onglet de **barre d'outils** et de la liste donnée, choisissent la **conversation** et décochent la case à cocher **visible**.

## **Foire aux questions de dépannage du Cisco IPCC Express Edition IP/IVR**

**Q. Pourquoi mes agents sont-ils bloqué dans l'état réservé ?**

A. Il peut y avoir plusieurs facteurs de contribution qui font devenir des agents collés dans l'état *réserve*. Ceux-ci incluent les diverses questions DDTS décrites dans la note de terrain, les [agents intégrés de la distribution de contact \(ICD\) coincés dans l'état RÉSERVÉ avec l'IP Contact Center \(IPCC\) expriment](#). En outre, référez-vous à l'[IPCC Express de Cisco : Dépannage des appels coincés dans la file d'attente](#).

**Q. Pourquoi suis-je eu le problème se connectant dans la fenêtre d'AppAdmin ?**

A. Le fournisseur de services H de Microsoft Windows 2000.2.3 a introduit le correctif Q274450 de Windows 2000. Ce correctif empêche des utilisateurs de se connecter dans la fenêtre d'AppAdmin. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCea24526](#) (clients [enregistrés](#) seulement). La difficulté pour ceci est d'améliorer aux applications de Cisco Customer Response (CRA) la version 2.5.5.

**Remarque:** Vous ne pourriez pas pouvoir ouvrir une session à la fenêtre d'AppAdmin si vous changez la configuration des ports de LDAP en CRS de la valeur par défaut 389 à une autre valeur. Dans ce cas, vous devez retourner le port de Répertoire actif de nouveau à 389 dans le fichier de `c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini`. Une fois que ceci est changé, vous devriez pouvoir commencer le service et la procédure de connexion d'engine CRS à la fenêtre d'AppAdmin. Une fois qu'ouvert une session, vous pouvez changer la configuration des ports sous le **système > la configuration et le référentiel** de nouveau à 389.

## Q. Comment est-ce que je peux récupérer un mot de passe perdu pour la fenêtre d'AppAdmin ?

A. Si le mot de passe pour la fenêtre d'AppAdmin est perdu, vous pouvez se terminer ces étapes afin de se connecter dans l'application :

1. Localisez et renommez le fichier ccndir.ini à ccndir.ini.old.
2. Ouvrez la page de CRA AppAdmin, choisissez le **début** > les **programmes** > l'**administrateur de Cisco CRA**. Ceci vous prend par l'assistant.
3. À l'extrémité, choisissez l'utilisateur que vous voulez utiliser pour l'admin.

Si les étapes précédentes n'aidaient pas, terminez-vous ces étapes afin de récupérer le mot de passe perdu CRS Appadmin :

1. Sur le serveur CRS, choisissez le **C** > les **fichiers de programme** > le **wfavid** et double-cliquez sur le **cet.batfile**. Cliquez sur **No** pour l'avertissement sur utiliser cet outil.
2. Dans le volet gauche, double-cliquez sur le type d'objet suivant de configuration :  
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.`
3. Dans le volet droit, le double clic sur la ligne est retourné pour votre noeud.
4. Dans cette nouvelle fenêtre, cliquez sur en fonction l'onglet  
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.`
5. Choisissez **frais installent du** menu déroulant afin de changer la valeur pour l'état d'installation.
6. Cliquez sur **Apply** afin de sauvegarder les modifications.

## Q. Pourquoi est-ce que je ne peux pas me connecter dans mon Cisco Agent Desktop ?

A. Vous pouvez trouver des informations sur plus de problèmes courants rapportés pour ouvrir une session la panne dans ces documents :

- [L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)

**Remarque:** Si l'agent peut ouvrir une session mais ne peut pas entrer dans l'état prêt, alors redémarrez le service de CTIManager afin de résoudre le problème. Si vous avez plus d'un serveur CallManager, vous devez redémarrer le service sur tous. Si vous redémarrez seulement le service de CTIManager, seulement le téléphone IP de l'agent est affecté et les Téléphones IP de non-agent ne sont pas affectés.

## Q. Pourquoi je reçois cette erreur : Pour ouvrir une session au serveur de CTI Manager ! Parlez s'il vous plaît à votre administrateur ?

A. Référez-vous à [se connecter dans le Cisco Supervisor Desktop échoue - ID de Supervisor Desktop sans équipe](#) pour des informations sur des messages d'erreur de procédure de connexion.

## Q. Comment est-ce que je peux garder la fenêtre de conversation d'appel d'apparaître pendant un appel ?

A. La fenêtre de conversation d'appel apparaît dans le premier plan si le système n'est pas

configuré au mode de stealth. Choisissez la **configuration** > le **groupe** > les **agents** > le **par défaut** > **l'interface utilisateur de bureau de processus** > Miscellaneous afin de changer la configuration. Changez le **comportement de la fenêtre d'agent** au mode de stealth.

Ou, vous pouvez apporter une modification dans **l'utilisateur.ini** introduire sur le serveur. Dans ce fichier, trouvez la ligne qui a ViewOption =. **Puis**, changez cette valeur de STEALTH NORMALTO.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas désactiver la fenêtre de conversation d'appel. Cependant, comme alternative, vous pouvez configurer la fenêtre de conversation d'appel pour opérer en mode de stealth. Ceci ménagera de l'espace de bureau parce que la fenêtre de conversation d'appel ne sautera pas jusqu'à l'avant.

**Remarque:** Il n'y a aucune méthode prise en charge pour empêcher la conversation d'agent à agent tout en permettant la conversation d'agent-à-superviseur.

### **Q. L'IPCC Express a-t-il une fonction qui permet à des administrateurs pour enregistrer tous les messages instantanés envoyés entre les agents ?**

A. Vous ne pouvez pas surveiller ou enregistrer les messages instantanés ou l'utilisation de service de conversation. Des journaux de discussion sont seulement mis à jour en temps réel, qui est ouvert dans la fenêtre de conversation d'appel. Une fois que les fenêtres de session sont fermées, le log est perdu. Référez-vous à la section de utilisation de conversation dans le pour en savoir plus de [guide utilisateur de Cisco Agent Desktop](#).

### **Q. Pourquoi est-ce que je reçois une erreur 500 de HTTP quand j'essaye d'accéder à la fenêtre d'AppAdmin ?**

A. Référez-vous à [l'erreur en essayant d'accéder à des pages de CRA Appadmin](#) pour information les informations complémentaires.

### **Q. Pourquoi est-ce que je reçois une erreur RMI quand je tente de mettre au point mes scripts ?**

A. Le message d'erreur du protocole RMI (RMI), connexion a refusé à host:[localhost:1099] ; l'exception imbriquée est : java.net.ConnectException : La connexion refusée apparaît quand vous tentez de mettre au point des scripts. Référez-vous à l'erreur RMI quand [DebuggingScript dans l'IPCC Express de Cisco pour information les informations complémentaires](#).

### **Q. Comment est-ce que je peux envoyer les informations de l'entreprise d'un serveur d'IPCC Express au téléphone d'agent IP ?**

A. Vous devez créer un utilisateur de Cisco CallManager avec le **telecaster de** nom d'utilisateur et le **telecaster de** mot de passe, et associez tous les Téléphones IP d'agent que vous voulez afficher les informations de l'entreprise en fonction à l'utilisateur de telecaster. Référez-vous à *créer la section d'utilisateur de « telecaster » de la [suite de bureau 4.5.5 \(ICD\) de produit de Guide-Cisco d'installation](#)* pour les informations sur la façon dont créer l'utilisateur de telecaster.

**Remarque:** Après que l'utilisateur de telecaster soit créé, le service de bureau de serveur de Cisco TAI doit être redémarré.



Si l'information de l'entreprise n'apparaît pas aux téléphones d'agent quand l'appel est répondu, exécutez ces étapes :

1. Référez-vous à la procédure de dépannage mentionnée sous les *informations de l'entreprise ne saute pas sur le téléphone IP quand les sonneries de téléphone ou quand c'est section répondue* dans la [suite de bureau 4.5 \(ICD\) de produit de Cisco d'information](#) .
2. Utilisez Cisco Desktop Administrator et assurez-vous que la case des **informations de l'entreprise d'exposition** est vérifiée le groupe de travail que l'agent appartient. Ceci est donné dans la section des *informations de l'entreprise du guide utilisateur de Cisco Desktop Administrator* .

**Q. Comment est-ce que je peux dépanner la question de recevoir une page vierge quand je sélectionne un agent inactif afin de supprimer l'agent de l'IPCC Express ?**

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Arrêtez le service de gestionnaire de noeud CRS.
2. Videz \ répertoire de wfavvid \ tomcat\_appadmin \ travail.
3. Sous \ wfavvid \ tomcat\_appadmin \ webapps \ appadmin \ WEB\_INF, ouvrent le **fichier web.xml** et ajoutent ces lignes : Ajoutez cette balise où vous voyez toutes les autres balises de  

```
<servlet> :<servlet>  
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>  
<servlet-class>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-class>  
  </servlet>Ajoutez cette balise où vous voyez toutes les autres balises de <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. Sauvegardez le **fichier web.xml**.
5. Redémarrez le service de gestionnaire de noeud CRS et supprimez l'agent de nouveau.

**Q. Comment est-ce que je peux dépanner la question du sous-système des informations de l'entreprise qui disparaît hors service après un changement récent dans les contrôleurs de domaine ?**

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Allez au **HKEY\_Local\_Machine/au logiciel/au Spanlink/à l'emplacement de registre installation de site** et changez la valeur de registre pour l'hôte 1 de LDAP à l'adresse IP du nouveau contrôleur de domaine.
2. Allez à **C:\Program Files\Cisco\Desktop le \_Config \ appareil de bureau** et modifiez ces fichiers pour refléter l'adresse IP du nouveau contrôleur de domaine :  
AdvancedManager.cfg  
InstallManager.cfg
3. Redémarrez le service de gestionnaire de noeud CRS des services windows.

**Q. Comment je dépanne ce message d'erreur : L'erreur s'est produite tout en exécutant l'exécution. Les informations de batterie et la configuration d'abonné ne s'assortissent pas. L'abonné pourrait être lâché., qui est affiché pour les catégories d'agent, historiques, et de référentiel de Datastore sous le Control Center de Datastore ?**

A. Ce message d'erreur révèle en raison d'une certaine question de réplication SQL parmi les Noeuds d'IPCC Express.

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Allez au **système** > au **Control Center** > **lancement composant** dans les CRS AppAdmin.
2. Sélectionnez le noeud d'**abonné**, puis désélectionnez ces 3 datastores : **Agent**, **historique**, et **référentiel**. Cliquez sur **Update**.
3. À la fin de cette activité, réactivez les datastores sur ce noeud.
4. Redémarrez le service de gestionnaire de noeud CRS.

**Q. Comment je dépanne ce message d'erreur : L'erreur s'est produite tout en exécutant lancez l'éditeur. com.cisco.cluster.ClusterException : CRS de composant Datastore historique sur le noeud 1 sont débranchement, quand je lance le rapport historique CRS ?**

A. Ce message d'erreur indique que le composant historique CRS Datastore est non en activité au centre de contrôle ou non autorisé. Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que les CRS Datastore historique sont autorisés en tant que **vrai** et l'état **est lancé** sous le **système** > le **Control Center** > **lancement composant** dans la page CRS AppAdmin. Vérifiez s'il y a un coche du côté gauche du composant `historique CRS Datastore`.

**Q. Comment je dépanne ce message d'erreur : SimpleRecognitionDialog n'est pas pris en charge, quand l'exécutent les scripts CRS ?**

A. Vérifiez si le déclencheur JTAPI est associé à n'importe quel groupe de medias. Sinon, créez un groupe de medias et associez-le au déclencheur JTAPI afin de résoudre le problème.

**Q. Comment je dépanne une erreur a la communication produite avec le service de conversation d'appel. Cette session de discussion a fermé le message d'erreur, quand les essais d'agent pour causer ?**

A. Afin de résoudre ce problème :

1. Assurez-vous qu'il n'y a aucun problème de connectivité entre le serveur CRS et l'agent.
2. Assurez-vous que la plage 59000-59030 de port est ouverte dans le Pare-feu et le logiciel pare-feu, le CSA, et le logiciel anti-virus est désactivé sur les postes de travail de l'agent et l'appareil de bureau de superviseur.
3. Si le paramètre du pare-feu semble bon, vérifiez les configurations de carte NIC sur le serveur pour vérifier que la carte NIC publique est répertoriée d'abord dans la commande obligatoire et la carte NIC privée est en second lieu dans la commande obligatoire.

**Q. Comment je dépanne les versions du client de Cisco JTAPI sont inconsistant. Veuillez aller à Cisco JTAPI la resync dans le sous-système de téléphonie d'Unified CM pour installer le client de Cisco JTAPI. message d'erreur ?**

A. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Sur le serveur CRS, choisissez le **Start** > **Run**, tapez **CET.bat** et l'appuyez sur entrent. Cliquez sur **Nofor** l'avertissement sur utiliser cet outil.

2. Cliquez sur en fonction le `clusterDependentConfig` sur le volet gauche sur l'outil CET.
3. Dans le volet de droite, le double clic sur la première entrée et vont au deuxième onglet.
4. Changez la valeur de la version JTAPI pour apparier ce qui est dans les logs.

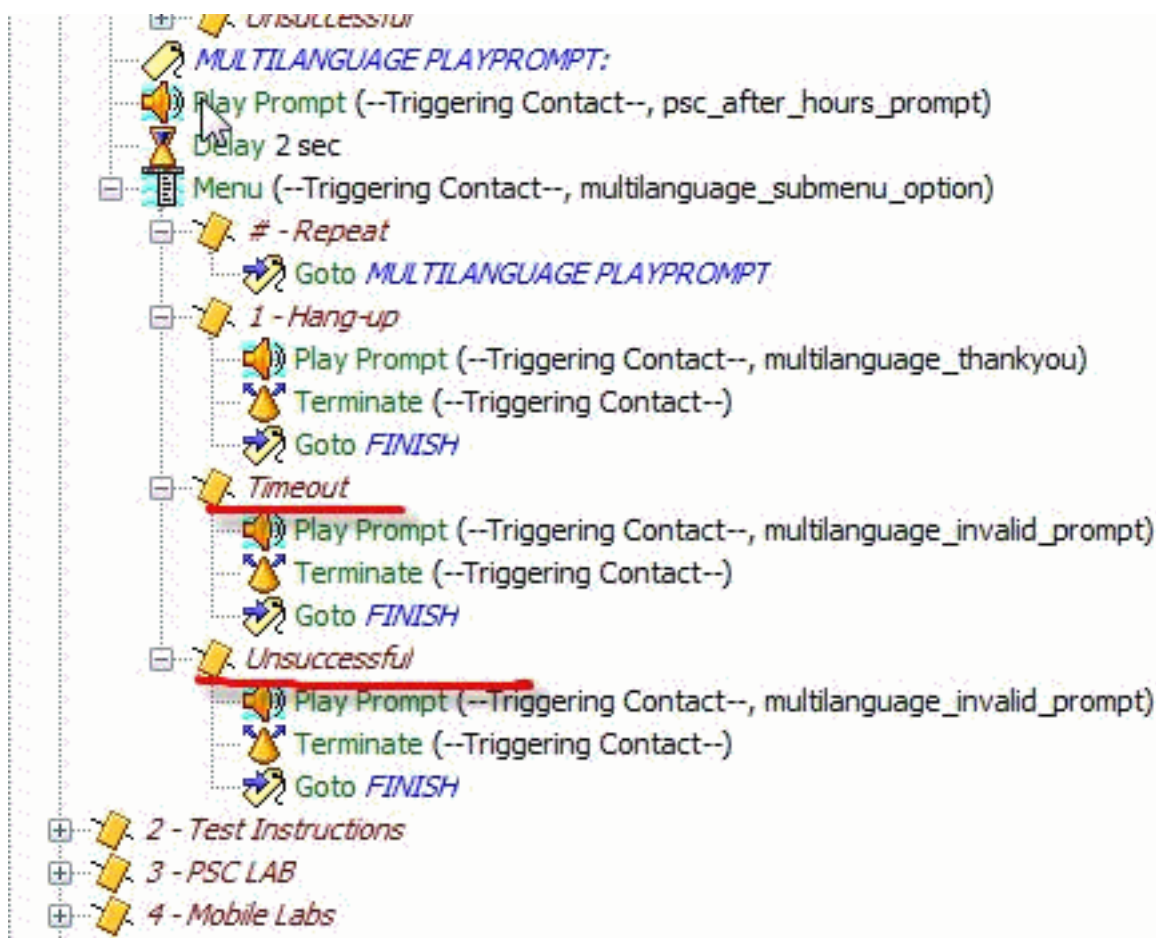
**Q. Quand l'agent clique sur en fonction l'agent signale le bouton de leur écran CAD, il donne tous les résultats excepté la statistique de l'agent. Quand la statistique de l'agent est sélectionnée, un écran vide apparaît et l'état : Le message `inactif` est affiché. Comment faire pour résoudre ce problème ?**

A. Redémarrez l'enregistrement et le service statistique afin de résoudre le problème.

**Q. Quand j'essaye de modifier les variables des informations de l'entreprise dans le CAD, l'incapable d'écrire des données au service d'entreprise. Les modifications seront message d'erreur `jeté` apparaît. Comment faire pour résoudre ce problème ?**

A. Redémarrez le service d'entreprise de bureau de Cisco afin de résoudre le problème.

**Q. Comment est-ce que je retire le système invite du « suis toujours vous là » option du menu quand l'utilisateur n'appuie sur aucune autre option ?**



A. Faites les **relances maximales** sur l'option du menu car 0 et elle ne lit pas le système invite.

## [Informations connexes](#)

- [Documentation pour des administrateurs et des développeurs d'applications](#)
- [Les agents intégrés de la distribution de contact \(ICD\) coincés dans l'état RÉSERVÉ avec l'IP Contact Center \(IPCC\) expriment](#)
- [Cisco IPCC Express : Dépannage des appels bloqués dans la file d'attente](#)
- [Guide utilisateur d'agent de téléphone IP de Cisco](#)
- [Matrice de compatibilité de Cisco CallManager](#)
- [L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)
- [Échec de la connexion Cisco Supervisor Desktop - ID Supervisor Desktop sans équipe](#)
- [Configuration et déploiement de l'enregistrement et du contrôle silencieux dans CRS](#)
- [Comment utiliser l'outil de mise à jour JTAPI avec Cisco IPCC Express](#)
- [L'installation de la console de réception empêche CCRA 2.x de commencer](#)
- [Erreur en essayant d'accéder aux pages Appadmin CRA](#)
- [Clés de produit d'applications de téléphonie IP](#)
- [Préparation pour installer le Cisco CRA 3.5](#)
- [Information : Suite de bureau 4.5 \(ICD\) de produit de Cisco](#)
- [Erreur RMI lors du débogage du script dans Cisco IPCC Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)