

CAD 8.0 エージェントが発信ボタンがグレーであるためにコールに回答できない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Agent Desktop (CAD) 8.0 では、Direct Preview の発信キャンペーン中に CAD 8.0 エージェントがコールを受信すると、エージェントが予約状態になります。応答および保留解除のボタンはすべてグレー表示されるため、エージェントはコールの応答および保留解除を行えません。このドキュメントでは、この問題のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Agent Desktop 8.0(1) に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

Cisco Agent Desktop 8.0 では、Direct Preview の発信キャンペーン中に CAD 8.0 エージェントがコールを受信すると、エージェントが予約状態になります。応答および保留解除のボタンはすべてグレー表示されるため、エージェントはコールの応答および保留解除を行えません。

解決策

この問題は、[BAStatus] フィールドが有効になっている必要があるのに、このフィールドが有効ではない場合に発生することがあります。たとえば、Direct Preview 予約コールを使用する場合、[BAStatus] フィールドの最初の文字は D でなければなりません。[BAStatus] フィールドの詳細については、[Outbound Option Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted 8.0\(1\)](#) を参照してください。

システム情報ツールと拡張コール変数リストツールを使用して拡張コール コンテキスト (ECC) 変数を有効にするには、次の手順を実行します。

1. ICM Configuration Manager アプリケーションの [Tools] > [Miscellaneous] フォルダで [System Information tool] を開きます。
2. [Expanded call context enabled] チェックボックスをオンにします。
3. [Save] をクリックします。
4. [List tools] を開きます。
5. [Expanded Call Variable List tool] を開きます。
6. すべての **BAxxxx** 変数 (BAAccountNumber、BABuddyName、BACampaign、BADialedListID、BAResponse、BAStatus、および BATimezone) をクリックします。
7. [Attributes] タブで、各変数の [Enabled] チェックボックスをクリックします。
8. [Save] をクリックします。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)