

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

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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しては個別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。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[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](#)