

# IPCC Express CRA Editor の起動時に空白のパレットが表示される

## 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

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express 環境において Customer Response Applications ( CRA ) Editor を起動すると、黒い画面が表示される理由について説明します。このドキュメントでは、問題の解決方法についても説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- 基本的な IPCC Express の管理

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、IPCC Express バージョン 3.1 および 3.5 に基づくものです。

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

CRA エディタ プラグインをダウンロードしてインストールした後で、[図 1](#) に示すように、CRA エディタに空のパレットが表示されます。

## 図 1 : CRA エディタ

### 解決策

大抵の場合、問題の原因は license.properties ファイルにあります。 ファイルをローカルに保存するときに、ファイルが破損しています。

この問題を修正するには、次の手順を実行します。

注: この手順では、CRA エディタが PC にインストールされ、空のパレットが表示されていることを想定しています。

1. ブラウザで AppAdmin を開きます。
2. [Tools] > [Plug-ins] を選択します。
3. Cisco CRA エディタをクリックします。
4. [Download the directory access configuration file] を右クリックして、[Save Target As....] を選択します。[図 2](#) で、矢印 A は [Download the directory access configuration file] を示し、矢印 C は [Save Target As....] を示します。**図 2 : CRA の管理**
5. ファイル ccndir.ini をフォルダ C:\WINNT\system32\ccn に保存します。注: 必要に応じて、既存のファイルを上書きします。
6. [Close in the Download Complete] ウィンドウを閉じます。
7. [Download the license.properties file] を右クリックして、[Save Target As....] を選択します。[図 2](#) で、矢印 B は [Download the license.properties file] を示し、矢印 C は [Save Target As....] を示します。
8. [Save as type:] フィールドで [All Files] を選択し、[File name:] フィールドで名前を **license.properties** に変更します。
9. ファイルをフォルダ C:\Program Files\wfavid に保存します。注: 必要に応じて、既存のファイルを上書きします。
10. [Close in the Download Complete] ウィンドウを閉じます。
11. CRA エディタを開きます。空のパレットは表示されないはずですが。

### 関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)