

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。

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

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。

関連情報

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