

IPCC Express IP/IVR の FAQ

目次

[概要](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR の要件に関するよく寄せられる質問 \(FAQ\)](#)

[IPCC Express Edition IP/IVR の設定に関するよく寄せられる質問 \(FAQ\)](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR のトラブルシューティングに関するよく寄せられる質問 \(FAQ\)](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP コンタクト センター (IPCC) Express に関する、よく寄せられる質問 (FAQ) を取り上げます。

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。

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR の要件に関するよく寄せられる質問 (FAQ)

Q. Cisco CallManager と動作するのは Cisco IPCC Express Edition のどのバージョンですか。

A. Cisco IPCC Express のどのバージョンが Cisco CallManager と動作するかを知るには、『[CallManager 互換性マトリクス](#)』を参照してください。

Q. スーパーバイザ デスクトップの初期パスワードは何ですか。

A. 最初のログイン時の初期パスワードは、ユーザ名と同じです。

Q. ドライブをエージェント デスクトップとマッピングするにはどうしたらよいですか。

A. ドライブのマッピングは、ネットワーク環境によって異なります。詳細については、ネットワーク管理者に確認してください。

Q. コンタクト サービス キュー (CSQ) の最大数はいくつですか。

A. CSQ の最大数はハードウェア プラットフォームに依存し、設定できません。Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (Windows 2000 Advanced Server オペレーティング システムを使用するデュアル CPU) の場合、その数は 75 です。他のすべてのプラットフォームでは、最大数は 25 です。

Q. Cisco CallManager と動作するのは、拡張サービスのどのバージョンですか。

A. Cisco CallManager と動作する拡張サービスのバージョンに関する情報は、『[Cisco CallManager の互換性マトリクス](#)』を参照してください。

Q. IPCC Express の最新バージョンの CD を受け取るにはどうしたらよいですか。

A. Cisco Software Application Support (SAS) および Cisco ソフトウェア アプリケーション サポート プラス アップグレード (SASU) のお客様は、最新バージョンを発注するためにアップグレード ツールを使用する必要があります。

Q. Cisco Customer Response Application (CRA) 2.x のプロダクト キーはどこで受け取ることができますか。

A. Cisco CRA のプロダクト キーを取得する方法については、『[IP テレフォニー アプリケーションのプロダクト キー](#)』を参照してください。

Q. Cisco IPCC Express 3.x のライセンス ファイルのコピーはどこで受け取ることができますか。

A. Cisco IPCC Express のライセンス ファイルのコピーを取得するには、licensing@cisco.com に電子メールを送信してください。

注: IPCC Express 3.x から 4.0 にアップグレードする際、4.0 のアップグレード ライセンス ファイルが 4.0 のフォルダにあることを確認してください。アップグレード ライセンス ファイルは 3.5 または 4.0 のライセンス ファイルと同じフォルダに置くことはできません。それにより、アップグレードの最中に 3.x のライセンス フォルダを選択した際に、エラーが発生するためです。

Q. CRS サーバをアップグレードするにはどうしたらよいですか。

A. Cisco Customer Response サーバをアップグレードする方法およびその要件については、『[Cisco CRA 3.5 のインストールの準備](#)』を参照してください。

Q. Windows Vista オペレーティング システムは、IPCC Express 4.0(x) および Cisco Agent Desktop (CAD) でサポートされていますか。

A. 現在のところ、Windows Vista は、IPCC Express および CAD でサポートされているオペレーティング システムではありません。

Q. IPCC Express システムは .NET フレームワークがその上で動作することをサポートしていますか。

A. 現在のところ、IPCC Express サーバでの .NET フレームワークの動作はサポートされていません。

IPCC Express Edition IP/IVR の設定に関するよく寄せられる質問 (FAQ)

Q. ICD スクリプトが、応答しなかった待受中のエージェントからのコールを終了すると、エージェントは自動的に待受停止状態になります。この状態を変更するにはどうしたらよいですか。

A. エージェントの呼び出しへの応答なし (RNA) の後の応答可能性は、c:\program files\wfavvid フォルダの SubsystemRMCM.properties ファイルに行き、手動で無効にできます。以下の行を agentUnavailRNA=true から false に変更します。ファイルを保存して閉じ、Customer Response Application (CRA) エンジンを再起動します。

Q. 特定のコンタクト サービス キュー (CSQ) でいくつかのコールがキューにあるかを、スーパーバイザまたはエージェントはどのように確認できますか。

A. IP PhoneAgent にログインし、スキル統計情報を使用できます。スキル統計情報にアクセスするには、[Reports] > [Team Reports] に移動し、Stats ソフト キーを押します。[Skill Stats] ウィンドウに 2 つの統計情報が表示されます。

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.

注: エージェントは、ログインしているエージェントの数にはアクセスできません。Cisco Agent Desktop では、エージェントが属する CSQ のキューにあるコール数、およびキューにある一番古いコンタクトの期間のみ表示します。

詳細については、『[Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド](#)』を参照してください。

Q. リアルタイム レポートで破棄されたコール レポートは、どのくらいの頻度でリセットされますか。

A. スーパーバイザ デスクトップからのリアルタイム レポートは 24 時間ごとにリセットされます。つまり、2 つのコールが破棄されたコール レポートにあり、24 時間以内にコールがない場合、それは 0 にリセットされます。

Q. Customer Response サーバでサイレント モニタリングと録音を設定するにはどうしたらよいですか。

A. Cisco Customer Response ソリューションで、サイレント モニタリングおよび録音機能を設定する方法については、『[CRS でのサイレント モニタリングと録音の設定および展開](#)』を参照してください。

Q. Customer Response ソリューション サーバ、およびエージェント デスクトップの JTAPI バージョンを更新するにはどうしたらよいですか。

A. Cisco Customer Response ソリューション サーバで JTAPI バージョンを更新する方法についての詳細は、『[Cisco IPCC Express で JTAPI アップデート ツールを使用する方法](#)』を参照してください。

Q. Cisco Agent Desktop が動作する TCP ポートはどれですか。

A. エージェントが通信するには、TCP ポートの別のセットを使用する必要があります。1 セッ

トは Cisco Agent Desktop サーバ (IPCC Express) に戻り、ポートの第 2 範囲は CallManager に戻ります。Cisco Agent Desktop はエンタープライズ サーバの TCP ポート 59000 ~ 59024 を使用します。詳細については、『[サービス情報：Cisco デスクトップ製品スイート 4.5 \(ICD\)](#)』の 29 ページを参照してください。

Q. 同じ PC でエージェント デスクトップとアテンダント コンソールを実行できますか。

A. はい、ただしアテンダント コンソールがエージェントの ICD 内線番号を制御するために使用されていないときのみです。ICD 内線番号を制御するためにアテンダント コンソールが使用されている導入はサポートされません。詳細情報については、『[アテンダント コンソールをインストールすると、Cisco CRA 2.x が起動しない](#)』を参照してください。

Q. IVR スクリプトをカスタマイズするにはどうしたらよいですか。

A. IVR カスタム スクリプト関連のサポートを受けるには、以下のいずれかにお問い合わせください。

- 地域のシスコ パートナーまたはシスコ アドバンスト サービスにお問い合わせする (地域のシスコ アカウント チームから問い合わせ可能) 。
- [シスコ開発者サポート](#) に問い合わせる。
- E メール アドレス : ask-icd-ivr-support@external.cisco.com に問い合わせる。

Q. Cisco Agent Desktop にあるエージェントの個人電話帳をエクスポートするにはどうしたらよいですか。

A. エージェントが Cisco Agent Desktop の個人電話帳をインポートおよびエクスポートする設定はサポートされていません。すべてのエージェントで電話帳を共有したい場合、IPCC サーバの Desktop Administrator にログインし、グローバル電話帳を手動で作成する必要があります。その後、すべてのエージェントで電話帳を共有します。

Q. IPCC 環境で録音された電話をアーカイブする、または永久的に保存するにはどうしたらよいですか。

A. スーパーバイザによる録音は、未加工の音声データ パケットとしてアーカイブされます。録音はスーパーバイザ レコードビューアを使ってのみ確認できます。ただし、選択した録音データを .wav ファイルとして永久的に保存する場合、次のいずれかの方法を実行します。

- [Supervisor Record Viewer] で [Play and Save] ボタンを使用して、選択したフォルダに録音データを保存します。
- `CRSraw2wav.exe` コマンド ライン ユーティリティを使用します。このユーティリティは、`C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin` フォルダにあります。これは、録音再生サービス (`RPServer.exe`) をホスティングするコンピュータのコマンド ウィンドウで、この場所から実行する必要があります。詳細については、『[Cisco CAD サービス情報](#)』を参照してください。

Q. IVR スクリプトの URL ドキュメント作成の手順で https URL を使用できますか。

A. CRS では https をサポートしていません。CRS は、Java でサポートされるデフォルト プロトコルである、ファイル プロトコル、ftp プロトコル、および http プロトコルのみをサポートしています。

Q. CRS はエージェントのコールパークをサポートしていますか。

A. いいえ、CRS はコール パークをサポートしていません。

Q. IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートの Application ID -1 はどういう意味ですか。

A. IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートの Application ID-1 は次のいずれかを示します。

- エージェント間のコール
- 非 ICD コール
- エージェント間の転送/会議 のコンサルト レッグ

-1 アプリケーションの統計情報がエージェント間のコールまたは転送によるものなのかを決定するには、同じ期間をカバーするエージェント詳細履歴レポートを生成する必要があります。 [Call ANI] 列には、各コールの発信元： ICD

場合によっては、Application ID -1 が発生します。

- エージェントがコールを完了せずに、コールをオフ フックし、切断した場合または
- コールが拒否された場合。拒否されたコールを見つけるには、MIVR トレースで、デバッグ レベル SS_TEL の CALL_REJECTED を検索します。考えられるコール拒否の理由は次のとおりです。使用可能な CTI ポートがない (使用可能な CTI ポートより多くのコールがシステムに着信)。IVR スクリプトがループし、コールが CTI ポートに残ったまま。パーティションおよび CSS の誤った設定

Q. IPCC 履歴レポートの、コールごとの CCCR 詳細レポートから、どのパーティ (顧客またはエージェント) がコールを切断したかを知ることができますか。

A. いいえ、現在の IPCC 履歴レポート データベースには、どちらがコールを切断したかを判断するフィールドはありません。詳細については『[Cisco Customer Response ソリューション履歴レポートの管理者および開発者ガイド](#)』 問い合わせてください

Q. Appadmin Web ページへの完全な管理者権限を与えず、第三者にエージェントのスキルやリソース グループを変更する権限を与えることはできますか。

A. いいえ、エージェントのスキルやリソース グループを変更するには、完全な管理者権限を持っている必要があります。現在、IPCC Express の設定を変更する唯一の方法は、管理者として Appadmin にログインすることです。

Q. 両方の発信者に会話が録音されていることが分かるよう、CRS でビープ音生成器を再生する方法はありますか。

A. 録音を開始する際に、ビープ音またはトーンを再生することはできません。コールが録音されることを発信者に知らせるため、通知を設定することを推奨します。

Q. G.711 および G.729 コーデックの両方を使用するよう、IPCC Express を設定することはできますか。

A. IPCC Express サーバの場合、G.711 または G.729 となるようコーデックを選択できます。ただし、両方の同時使用はサポートしていません。問題に対処するには、トランスコーディングを設定する必要があります。

Q. CRS チャットを無効にし、スーパーバイザ モニタリングを保持するにはどうしたらよいですか。

A. Desktop Administrator を開き、[Desktop Configuration] > [Work Flow Groups] > [Agents] > [default] > [user interface] を選択します。[toolbar] タブをクリックし、表示されたリストから chat を選択し、[visible] チェックボックスをオフにします。

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR のトラブルシューティングに関するよく寄せられる質問 (FAQ)

Q. エージェントが Reserved 状態になるのはなぜですか。

A. エージェントが *Reserved* 状態のままになるには、複数の要因があります。これには Field Notice、[『IP Contact Center \(IPCC \) Express とともに使用すると Integrated Contact Distribution \(ICD \) エージェントが RESERVED 状態のままになる』](#) に記載された、さまざまな DDTS 問題が含まれています。また、[『Cisco IPCC Express : キューに滞留するコールのトラブルシューティング』](#) も参照してください。

Q. AppAdmin ウィンドウへのロギングで問題が起こるのはなぜですか。

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H は、Windows 2000 ホットフィックス Q274450 を導入しました。このホットフィックスにより、AppAdmin ウィンドウへのロギングができなくなります。この問題は、Cisco Bug ID [CSCea24526 \(登録ユーザーのみ\)](#) に記載されています。これに対する修正は、Cisco Customer Response Application (CRA) バージョン 2.5.5 にアップグレードすることです。

注: CRS の LDAP ポート設定をデフォルト値の 389 から他の値に変更した場合、AppAdmin ウィンドウにログインできなくなることがあります。この場合、c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini ファイルの Active Directory ポートを 389 に戻す必要があります。これを変更すると、CRS エンジンサービスを開始でき、AppAdmin ウィンドウにログインできます。ログインすると、[System] > [Configuration and Repository] のポート設定を 389 に戻すことができます。

Q. AppAdmin ウィンドウの失われたパスワードを回復するにはどうしたらよいですか。

A. AppAdmin ウィンドウのパスワードが失われた場合、アプリケーションにログインするには、次のステップを実行します。

1. ccndir.ini ファイルを検索し、ccndir.ini.old に名前を変更します。
2. [CRA Appadmin] ページを開き、[Start] > [Programs] > [Cisco CRA Administrator] を選択します。これはウィザードに従って実行されます。

3. 最後に、Admin に使用するユーザを選択します。

前述の手順で解決しなかった場合、失われた CRS Appadmin パスワードを回復するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで [C] > [Program Files] > [wfavvid] を選択し、**cet.bat** ファイルをダブルクリックします。このツールの使用に関する警告に対して [No] をクリックします。
2. 左側のペインで、次の設定オブジェクト タイプをダブルクリックします。
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
3. 右側のペインで、ノードに返される行をダブルクリックします。
4. この新しいウィンドウで、タブ [`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`] をクリックします。
5. ドロップダウン メニューから [Fresh Install] を選択して、[Setup State] の値を変更します。
6. [Apply] をクリックして変更を保存します。

Q. Cisco Agent Desktop にログインできないのはなぜですか。

A. ログイン障害に関する他の一般的な問題に関する情報が、次のドキュメントに記載されています。

- [エージェントが Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco Agent Desktop - 破損したライセンスファイル](#)

注: エージェントがログインできても待受状態にならない場合、問題を解決するには、CTIManager サービスを再起動します。複数の CallManager サーバがある場合、それらすべてのサービスを再起動する必要があります。CTIManager サービスのみを再起動した場合、エージェントの IP Phone だけが影響を受け、非エージェントの IP Phone は影響を受けません。

Q. エラー : Failed to log into CTI Manager Server! Please talk to your administrator が表示されるのはなぜですか。

A. ログイン エラー メッセージについての詳細は、『[Cisco Supervisor Desktop にログインできない - チームがない Supervisor Desktop ID](#)』を参照してください。

Q. コール中にコール チャット ウィンドウを表示しないようにするには、どうしたらよいですか。

A. システムがステルス モードに設定されていない場合、コール チャット ウィンドウはフォアグラウンドに表示されます。設定を変更するには、[Desktop Configuration] > [Workflow Group] > [Agents] > [Default] > [User Interface] > [Miscellaneous] を選択します。[Agent Window Behavior] をステルス モードに変更します。

または、サーバの `userinterface.ini` ファイルを変更します。このファイルで、`ViewOption=` がある行を探します。次に、この値を **NORMAL** から **STEALTH** に変更します。

注: コール チャット ウィンドウは無効にできません。ただし、代わりに、コール チャット ウィンドウをステルス モードで動作するよう設定できます。これにより、コール チャット ウィンドウが前面に表示されないため、デスクトップスペースを節約できます。

注: エージェントとスーパーバイザ間のチャットを許可しながら、エージェント間のチャットを防ぐ方法は、サポートされていません。

Q. IPCC Express に、エージェント間で送信されるすべてのチャットメッセージをマネージャが記録できる機能はありますか。

A. チャットメッセージまたはチャットサービスの使用をモニタまたは記録することはできません。チャットログはリアルタイムでのみ維持され、コールチャットウィンドウでのみ開くことができます。セッションウィンドウを閉じると、ログは失われます。詳細については、『[Cisco Desktop ユーザガイド](#)』の「チャットの使用」セクションを参照してください。

Q. [AppAdmin] ウィンドウにアクセスしようとする、HTTP エラー 500 が表示されるのはなぜですか。

A. 詳細については、『[\[CRA Appadmin\] ページにアクセスしようとしたときのエラー](#)』を参照してください。

Q. スクリプトをデバッグしようとする、RMI エラーが表示されるのはなぜですか。

A. スクリプトをデバッグしようとする、Remote Method Invocation (RMI) のエラーメッセージ「Connection refused to host:[localhost:1099]; Connection refused」が表示されます。詳細については、『[Cisco IPCC Express のスクリプトをデバッグする場合の RMI エラー](#)』を参照してください。

Q. IPCC Express サーバから IP Agent Phone にエンタープライズデータを送信するにはどうしたらよいですか。

A. ユーザ名 telecaster、パスワード telecaster の Cisco CallManager ユーザを作成し、エンタープライズデータを表示したいすべての agent IP phone を telecaster ユーザに関連付ける必要があります。telecaster ユーザの作成方法に関する詳細は、『[Cisco デスクトップ製品スイート 4.5.5 \(ICD \) のインストール](#)』の「「telecaster」ユーザの作成」セクションを参照してください。

注: telecaster ユーザを作成後、Cisco Desktop TAI Server サービスを再起動する必要があります。

コールに応答されたときに、エンタープライズデータが agent phone に表示されない場合、次のステップを実行します。

1. 『[Cisco デスクトップ製品スイート 4.5 \(ICD \) のサービス情報](#)』の「電話が鳴った、または応答されたときにエンタープライズデータが IP phone に表示されない」セクションに記載するトラブルシューティングの手順を参照してください。
2. Cisco Desktop Administrator を使用して、エージェントが属するワークグループの [Show Enterprise Data] ボックスにチェックマークが入っていることを確認します。これは『[Cisco Desktop Administrator ユーザガイド](#)』の「エンタープライズデータ」セクションに記載されています。

Q. IPCC Express からエージェントを削除するため、非アクティブなエージェントを選択すると、空白のページが表示される問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS Node Manager サービスを停止します。
2. \\favvid\tomcat_appadmin\work フォルダを空にします。
3. \\favvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF 配下の web.xml ファイルを開き、次の行を追加します。他のすべての <servlet> タグがあるところに、このタグを追加します

```
<servlet>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1ist</servlet-name>
<servlet-class>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1ist</servlet-class>
</servlet>
```

他のすべての <servlet-mapping> タグがあるところに、このタグを追加します。

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1ist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

4. web.xml ファイルを保存します。
5. CRS Node Manager サービスを再起動して、エージェントを再度削除します。

Q. ドメイン コントローラの直近の変更後、エンタープライズ データ サブシステムが使用できなくなる問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. HKEY_Local_Machine\Software\Spanlink\Site Setup レジストリの場所へ移動して、LDAP ホスト 1 のレジストリ値を、新しいドメイン コントローラの IP アドレスに変更します。
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop に移動し、新しいドメイン コントローラの IP アドレスを反映するよう、次のファイルを変更します。
AdvancedManager.cfg\InstallManager.cfg
3. Windows サービスから CRS Node Manager サービスを再起動します。

Q. データストア コントロール センター配下のエージェント、履歴、およびリポジトリ データストア カテゴリで、エラー メッセージ「 **Error occurred while performing the operation. The cluster information and subscriber configuration does not match. The subscriber might be dropped.** 」をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. このエラー メッセージは、IPCC Express ノード間の SQL の複製問題が原因で表示されます。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS AppAdmin で [System] > [Control Center] > [Component Activation] に移動します。
2. [Subscriber] ノードを選択し、次に **Agent**、**Historical**、および **Repository** の 3 つのデータストアを選択解除します。[Update] をクリックします。
3. このアクティビティを実行したら、このノードのデータストアを再度有効化します。
4. CRS Node Manager サービスを再起動します。

Q. データストア コントロール センター配下のエージェント、履歴、およびリポジ

トリ データストア カテゴリで、エラー メッセージ 「 Error occured while performing activate publisher. com.cisco.cluster.ClusterException: component CRS Historical Datastore on node 1 is disable」 をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. このエラー メッセージは、[CRS Historical Datastore] コンポーネントがコントロール センターでアクティブでない、またはライセンスがないことを示します。この問題を解決するには、[CRS Historical Datastore] に True としてライセンスがあり、[CRS AppAdmin] ページの [System] > [Control Center] > [Component Activation] 配下のステータスが [Activated] であることを確認します。[CRS Historical Datastore] コンポーネントの左側に、チェックマークが付いていることを確認します。

Q. データストア コントロール センター配下のエージェント、履歴、およびリポジトリ データストア カテゴリで、エラー メッセージ 「 SimpleRecognitionDialog is not supported」 をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. JTAPI トリガーがいずれかのメディア グループに関連付けられているかを確認します。関連付けられていない場合、この問題を解決するため、メディア グループを作成し、JTAPI トリガーに関連付けます。

Q. エージェントがチャットしようとした場合のエラー メッセージ 「 An error has occured communicating with the Call Chat service. This chat session has closed」 をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバとエージェント間に接続問題がないことを確認します。
2. ポート範囲 59000 ~ 59030 がファイアウォールで開かれていて、エージェントのワークステーションとスーパーバイザ デスクトップで、ファイアウォール ソフトウェア、CSA、およびアンチウイルス ソフトウェア が無効になっていることを確認します。
3. ファイアウォール設定に問題がない場合、サーバの NIC カード設定を確認し、パブリック NIC カードがバインディング順の 1 番目にリストされ、プライベート NIC カードがバインディング順の 2 番目にリストされていることを確認します。

Q. エラー メッセージ 「The Cisco JTAPI Client versions are inconsistant. Please go to Cisco JTAPI Resync in the Unified CM Telephony Subsystem to install the Cisco JTAPI Client.」 をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで、[Start] > [Run] を選択し、CET.bat と入力し、Enter を押します。このツールの使用に関する警告に対して [No] をクリックします。
2. CET ツールの左側のペインで [ClusterDependentConfig] をクリックします。
3. 右ペインで最初のエントリをダブルクリックし、2 番目のタブに移動します。
4. ログに合わせて JTAPI バージョンの値を変更します。

Q. エージェントが CAD 画面から [Agent Reports] ボタンをクリックすると、エージェント統計情報を除くすべての結果が表示されます。 エージェント統計情報を

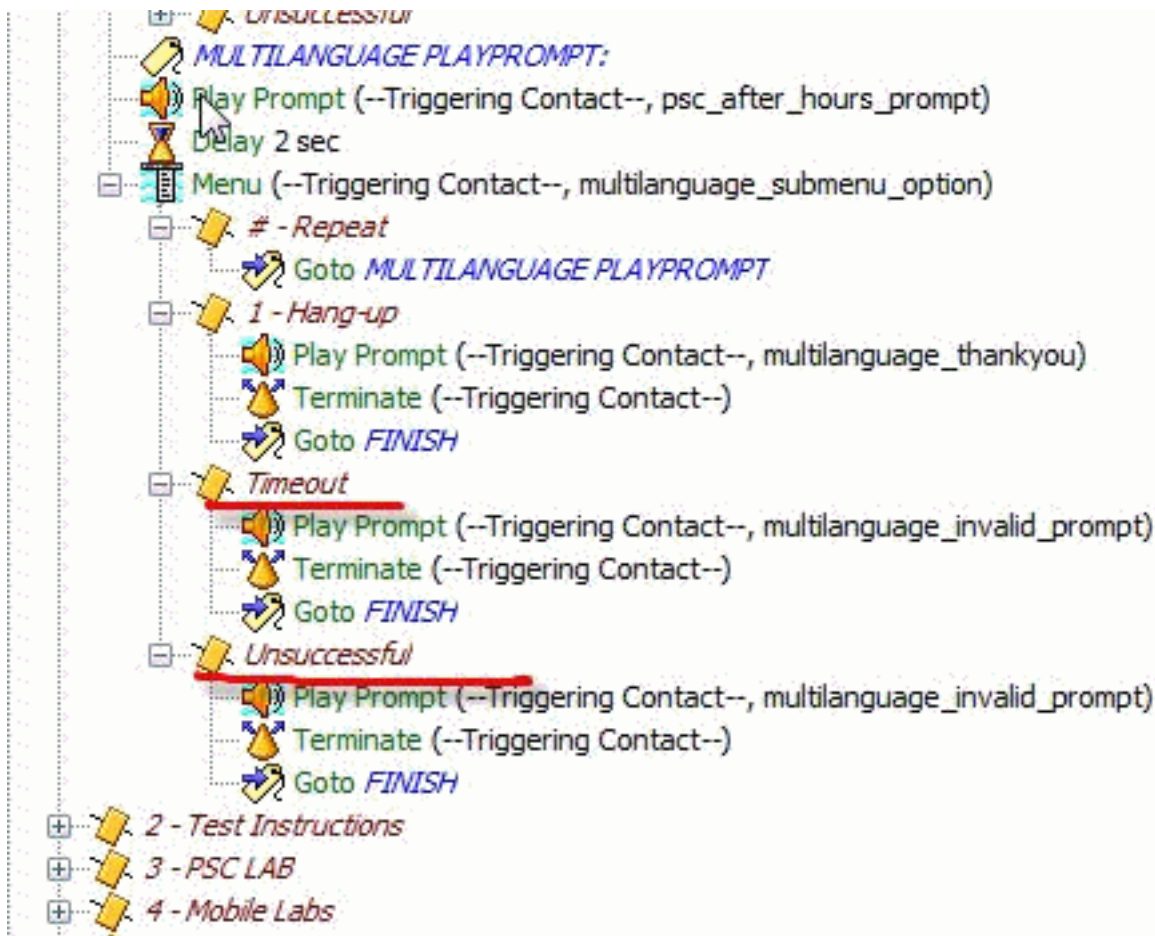
選択すると、空白画面が表示され、「Report: Inactive」メッセージが表示されます。この問題を解決するにはどうすればよいですか。

A. この問題を解決するには、録音サービスおよび統計サービスを再起動します。

Q. CAD のエンタープライズ データ変数を変更しようとする、エラー メッセージ「Unable to write data to Enterprise service. Changes will be discarded」が表示されます。この問題を解決するにはどうすればよいですか。

A. この問題を解決するには、Cisco Desktop Enterprise サービスを再起動します。

Q. ユーザがそのほかのオプションを押さない場合、「are you still there」メニュー オプションからシステム プロンプトを削除するにはどうしたらよいですか。



A. メニュー オプションの [max. retries] を 0 にすると、システム プロンプトは表示されません。

関連情報

- [管理者およびアプリケーション開発者向けドキュメント](#)
- [IP Contact Center \(IPCC \) Express とともに使用すると Integrated Contact Distribution \(ICD \) エージェントが RESERVED 状態のままになる](#)
- [Cisco IPCC Express : キューに滞留するコールのトラブルシューティング](#)
- [Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド](#)
- [Cisco CallManager の互換性マトリックス](#)

- [エージェントが Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco Agent Desktop - 破損したライセンスファイル](#)
- [Cisco Supervisor Desktop にログインできない - チームがない Supervisor Desktop ID](#)
- [CRS でのサイレント モニタリングと録音の設定および導入](#)
- [Cisco IPCC Express で JTAPI アップデート ツールを使用する方法](#)
- [アテンダント コンソールをインストールすると CCRA 2.x が起動しない](#)
- [\[CRA Appadmin\] ページにアクセスしようとしたときのエラー](#)
- [IP テレフォニー アプリケーションのプロダクト キー](#)
- [Cisco CRA 3.5 のインストールの準備](#)
- [サービス情報 : Cisco デスクトップ製品スイート 4.5 \(ICD\)](#)
- [Cisco IPCC Express のスクリプトをデバッグする場合の RMI エラー](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)