

# IPCC Express IP/IVR の FAQ

## 目次

[はじめに](#)

[Cisco IPCC Express版 IP/IVR 必要条件 FAQ](#)

[Cisco IPCC Express版 IP/IVR コンフィギュレーション FAQ](#)

[Cisco IPCC Express版 IP/IVR トラブルシューティングに関する FAQ](#)

[関連情報](#)

## 概要

この資料はいくつかの IP コンタクトセンター ( IPCC ) についての最もよくある FAQ ( FAQ ) に Express 対応します。

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版 IP/IVR 必要条件 FAQ

**Q. Cisco CallManager を Cisco IPCC Express版のどのバージョンが使用しますか。**

A. Cisco Unified Contact Center Express のどのバージョンが CallManager を使用するか学ぶために [CallManager 互換性 マトリックス](#)を参照して下さい。

**Q. スーパーバイザ デスクトップのための最初のパスワードとは何か。**

A. 最初のパスワードは最初のログオンのためのユーザー名同じです。

**Q. Agent Desktop のためのドライブをマップする方法**

A. ドライブのマッピングはネットワーク環境によって決まります。詳細についてはネットワーク管理者とチェックして下さい。

**Q. 連絡先サービス キュー ( CSQs ) の最大数とは何か。**

A. CSQs の最大数はハードウェア プラットフォーム依存で、設定できません。Windows 2000 新型サーバオペレーティングシステムを使用する Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 ( 二重 CPU ) に関しては、数は 75 です。他のすべてのプラットフォームに関しては、最大数は 25 です。

**Q. Cisco CallManager を拡張サービスのどんなバージョンが使用しますか。**

A. 拡張サービスのどんなバージョンが CallManager を見つけるために [Cisco Unified CallManager](#)

[Compatibility Matrix](#) を使用するかについての情報を参照して下さい。

**Q. どのように Cisco Unified Contact Center Express の最新バージョンのための CD を受け取ることができますか。**

A. Cisco ソフトウェア Application サポート ( SAS ) およびアップグレード ( SASU ) 顧客と Cisco ソフトウェア Application サポートは最新バージョンを発注するのにアップグレード ツールを使用する必要があります。

**Q. どこで Cisco カスタマ応答アプリケーション ( CRA ) 用のプロダクト キーを 2.x 受け取ることができますか。**

A. Cisco CRA のためのプロダクト キーを得る方法の情報は [IP テレフォニー アプリケーション プロダクト キー](#) を参照して下さい。

**Q. どこで Cisco IPCC Express 3.x のためのライセンス ファイルのコピーを受け取ることができますか。**

A. Cisco IPCC Express ライセンス ファイルのコピーを入手するために [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) を E-メールを送ることができます。

注: Cisco Unified Contact Center Express 3.x から 4.0 へアップグレードするとき、4.0 アップグレード ライセンス ファイルが 4.0 フォルダにあることを確かめて下さい。アップグレード ライセンス ファイルは 3.5 か 4.0 ライセンス ファイルと同じフォルダにアップグレード手順の間に 3.x ライセンス フォルダを選択するときこれがエラーという結果に終るのであることができません。

**Q. CRS サーバをアップグレードする方法**

A. Cisco カスタマ応答サーバおよび必要条件をアップグレードする方法で情報に関しては [Cisco CRA 3.5 をインストールすることを準備](#) を参照して下さい。

**Q. Windows Vista オペレーティング システムは Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x) および Cisco Agent Desktop ( CAD ) のためにサポートされますか**

。

A. 現在、Windows Vista は Cisco Unified Contact Center Express および CAD のためのサポートされたオペレーティングシステムではありません。

**Q. Cisco Unified Contact Center Express システム 支援 .NET フレームワークはそれで動作しますか。**

A. 現在、Cisco Unified Contact Center Express サーバの .NET フレームワークを実行することはサポートされません。

## Cisco IPCC Express版 IP/IVR コンフィギュレーション FAQ

**Q. ICD スクリプトが応答しなかった準備ができたエージェントからのコールを撤**

回するとき、エージェントはない READY 状態に自動的に置かれます。どのように状態を変更しますか。

A. Ring No Answer ( RNA ) の後のエージェント アベイラビリティは c:\program files\wfvavid フォルダの下の SubsystemRMCM.properties ファイルへ手動で行くことによって無効にすることができます。行をから変更して下さい: 偽への agentUnavailRNA=true。保存し、ファイルを閉じ、そして Customer Response Applications ( CRA ) エンジンを再起動して下さい。

**Q. 何コールがある特定の Contact Service Queue ( CSQ ) のためのキューにあるかスーパーバイザかエージェントが見る仕組み**

A. スキル統計情報は IP PhoneAgent に記録される時利用できます。レポート > チームレポートに進み、スキル統計情報にアクセスするために統計ソフトキーを押す必要があります。スキル統計ウィンドウは 2 つの統計情報を表示します:

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: 何エージェントがログオンされるかエージェントにアクセスできません。Cisco Agent Desktop はエージェントがキューの最も古い連絡先の期間属する CSQ のためのコールのキューに入る数だけ表示し。

詳細については [Cisco IP 電話エージェント ユーザガイド](#)を参照して下さい。

**Q. どの位の割りで放棄されたコール レポートはリアルタイム レポート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 時間毎にリセットされます。従って、2 つのコールが放棄されたコールにあったらコールが 24 時間入らなかったら、そしてその中でリセットされますゼロに報告すれば。

**Q. カスタマ レスポンス サーバの無音モニタリングおよび記録を設定する方法**

A. [設定](#)を参照し、[無音モニタリングを展開し](#)、Cisco カスタマ 応答ソリューションの無声モニタおよび記録機能を設定する方法の情報に関しては [CRS に記録して下さい](#)。

**Q. どのように Customer Response Solutions サーバおよび Agent Desktop の JTAPI バージョンをアップデートできますか。**

A. [Cisco IPCC Express によって JTAPI アップデートツール](#)を Cisco カスタマ 応答ソリューション サーバの JTAPI バージョンをアップデートする方法で多くを学ぶのに[使用する方法](#)を参照して下さい。

**Q. どの TCP ポートが Cisco Agent Desktop が動作するようにしますか。**

A. エージェントは交信するために TCP ポートの異なる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 ( Cisco Unified Contact Center Express ) および第 2 ポート範囲に 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。[サービス案内](#)のページを参照して下さい 29: [Cisco](#) 追加情報のための[デスクトップ製品スイート 4.5 \( ICD \)](#)。

## Q. 同じ PC の Agent Desktop および中継台を実行できますか。

A. はい、エージェントの ICD 拡張を制御すればのに中継台が使用されていないときだけしかし。ICD 拡張を制御するのに中継台が使用されている配備はサポートされません。 [Cisco CRA 2.x](#) が追加情報に [向かうことを中継台のインストールを防ぎます](#) 参照して下さい。

## Q. どのように IVR スクリプトをカスタマイズできますか。

A. IVR カスタムスクリプトとの支援を受け取るためにのこれら連絡して下さい:

- Cisco Cisco ローカル パートナーかアドバンスド サービスに連絡して下さい ( Cisco ローカル アカウント チームによって利用可能な )。
- [Cisco 開発者サポート](#)に連絡して下さい。
- この eメールアドレスに連絡して下さい: [ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com)。

## Q. どのようにエージェントの Cisco Agent Desktop の個人的な電話帳をエクスポートできますか。

A. エージェントの Cisco Agent Desktop の個人的な電話帳をインポートし、エクスポートすることの設定はサポートされません。すべてのエージェントに電話帳を共有したいと思う場合 IPCC サーバのデスクトップ管理者に記録し、手動でグローバルな電話帳を作成する必要があります。それから、共有すべてのエージェントが付いている電話帳。

## Q. どのように IPCC 環境の記録された電話ファイルをアーカイブするか、または永久に保存することができますか。

A. スーパーバイザがなす記録物は未加工音声データ パケットとしてアーカイブされます。記録物はスーパーバイザ レコード ビューアを使用してしか検討することができません。ただし、永久に .wav ファイルとして指定記録物を保存したいと思えばこれらのメソッドのどちらかを使用できます:

- 演劇および SAVE ボタンをスーパーバイザ レコード ビューアで使用し、指定フォルダに記録を保存して下さい。
- CRSraw2wav.exe コマンド・ライン ユーティリティを使用して下さい。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。それは記録及びプレーバック サービス ( RPServer.exe ) をホストするコンピュータの Command ウィンドウのこの位置から実行する必要があります。 [詳細については CiscoCAD サービス 案内](#)の CRSraw2wav ユーティリティ セクションを 使用することを参照して下さい。

## Q. IVR スクリプトの作成 URL 資料ステップで https URL を使用できますか。

A. CRS は https をサポートしません。CRS はファイル プロトコル、ftp プロトコルおよび http プロトコルである Java によってサポートされる既定のプロトコルだけをサポートします。

## Q. CRS サポート呼出しはエージェントのために駐車しますか。

A. いいえ CRS によって、コール パーク サポートされません。

**Q. アプリケーション何を IVR アプリケーションパフォーマンス作業分析レポートの ID -1 は意味しますか。**

A. IVR アプリケーションパフォーマンス作業分析レポートの ID -1 これらの 1 つを示します:

- エージェントからエージェントへのコール
- 非 ICD コール
- レグがエージェント間の転送によって/会議は参照します

-1 アプリケーションのための統計情報がエージェントからエージェントへのコールが転送が原因だったかどうか確認するために、同じ時間をカバーするエージェント 詳細史的記事を生成して下さい。コール ANI カラムは各コールのもとを示します: ICD

時々、 ID -1 発生します:

- エージェントがフックを離れて行ったりコールを完了しないでハングアップすればまたは
- コールが拒否されれば。 SS\_TEL セットが付いている MIVR トレースの CALL\_REJECTED のためのこれらの拒否されたコールを、検索見つけるため。コール拒否のための考えられる原因は次のとおりです:利用可能な CTI ポートがありません (システムに入って来る利用可能な CTI ポートよりより多くのコールがあります)。IVR スクリプト ループおよびコールは CTI ポートに残ります。不適切に設定されたパーティションおよび CSS

**Q. パーティが (顧客かエージェント) コールを切断したかどれ知っていることは IPCC 史的記事のコール CCDR レポートによって詳しいコールから可能性のあるですか。**

A. いいえ、そこにどの端がコールを切断したか判別する現在の IPCC 史的記事データベースの No フィールドです。詳細については [Cisco カスタム 応答ソリューション史的記事管理者および開発者ガイド](#)を参照して下さい。

**Q. 誰かに Appadmin Web ページにそれらに完全な管理権限を与えないでエージェントのスキルおよびリソース グループを変更する権限を与えることは可能性のあるですか。**

A. いいえ、エージェントのスキルおよびリソース グループを変更する完全な管理権限がある必要があります。現在、Cisco Unified Contact Center Express の設定を変更する唯一の方法は管理者として Appadmin に記録されるべきユーザのためです。

**Q. CRS の方法が発信音トーン ジェネレーターをするあります従ってメッセージ交換が記録されていることを発信者は両方とも確認しますか。**

A. 記録が始められるとき発信音かトーンを再生することはできません。Cisco は記録されるコールについての発信者を知らせるために発表を置くことを推奨します。

**Q. G.711 および G.729 両方コーデックを使用するために Cisco Unified Contact Center Express を設定することは可能性のあるですか。**

A. Cisco Unified Contact Center Express サーバの場合、G.711 または G.729 であるためにコーデックを選択できます。ただし、それは両方の使用を同時にサポートしません。問題に対処するト

ランスコードすることを設定しなければなりません。

## Q. CRS チャットを無効にし、スーパーバイザ モニタリングを保存する方法

A. デスクトップ管理者を開き、デスクトップ設定 > 作業の流れをグループ化します > エージェント > デフォルト > ユーザーインターフェイスを選択して下さい。提示されたリストからのツールバー タブを、選択し、チャットをチェックを外します目に見えるチェックボックスをクリックすれば。

## Cisco IPCC Express版 IP/IVR トラブルシューティングに関する FAQ

### Q. エージェントが予約済みの状態にはまり込む理由

A. エージェントが予約済みの状態でスタックするようになります複数の貢献ファクタがある場合もあります。これらは [IP コンタクトセンター \( IPCC \) の予約済みの状態](#)に Field Notice に説明があるさまざまな DDTS 問題を [スタックしている Integrated Contact Distribution \( ICD \) エージェント Express](#) 含めます。また、[Cisco IPCC Express](#) を参照して下さい: [キューでスタックしているトラブルシューティング コール](#)。

### Q. AppAdmin ウィンドウにトラブル ロギングを持たれている理由

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は AppAdmin ウィンドウにロギングからユーザを防ぎます。これは Cisco バグ ID [CSCea24526](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) で文書化されています。これのための修正は Cisco カスタマ応答アプリケーション ( CRA ) ヘバージョン 2.5.5 をアップグレードすることです。

注: デフォルト値 389 から他の値に CRS の LDAP ポート設定を変更する場合 AppAdmin ウィンドウにログインにできないかもしれません。この場合、c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini ファイルの 389 に Active Directory ポートを戻す必要があります。これが変更されれば、AppAdmin ウィンドウに CRS エンジン サービスおよびログインを開始できるはずで、ログオンされて、389 にシステム > 設定およびリポジトリの下でポート設定を戻すことができます。

### Q. どのように AppAdmin ウィンドウのための失われたパスワードを回復できますか。

A. AppAdmin ウィンドウのためのパスワードが失われる場合、アプリケーションに記録 するためにこれらのステップを完了できます:

1. ccndir.ini.old に ccndir.ini ファイルを見つけ、名前を変更して下さい。
2. CRA Appadmin ページを開いて下さい、> Cisco CRA 管理者 『Start > Programs』 を選択して下さい。これはウィザードを通して奪取します。
3. 端に、Admin のために使用したいと思うユーザを選択して下さい。

前の手順が助けなかった場合、失われた CRS Appadmin パスワードを回復ためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRS サーバで、C > Program Files > wfavvid を選択し、cet.batfile をダブルクリックして下さい。Nofor をこのツールの使用の警告クリックして下さい。

2. 左ペインでは、次の構成オブジェクト オブジェクト・タイプでダブル クリックして下さい:  
com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.
3. 右側のペインでは、ノードのために戻る行をダブルクリックして下さい。
4. この New ウィンドウで、タブ com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig クリックして下さい
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理由

A. これらの文書の失敗をログインするために関連するより多くのよくある 問題の情報を見つけることができます:

- [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るが、READY 状態に入ることができない場合問題を解決するために CTIManager サービスを再開して下さい。複数の CallManager Server がある場合、すべてのサービスを再開する必要があります。CTIManager サービスを再開する場合、エージェントの IP 電話だけが影響を受けて、非エージェント IP 電話が影響を受けていないだけ。

## Q. なぜかこのエラーを受け取って下さい: CTI マネージャ サーバにログインされなくて! 管理者に話して下さいか。

A. 参照して下さい [Cisco スーパーバイザ デスクトップにログインを失敗します- Login エラーメッセージについての情報のためのチームのないスーパーバイザ デスクトップ ID](#)。

## Q. どのようにコールの間に現われることからコール チャット ウィンドウを守る場合がありますか。

A. コール チャット ウィンドウは前景にシステムが stealth モードに設定されない場合現われます。デスクトップ設定 > Miscellaneous 作業の流れグループ > エージェント > デフォルト > ユーザーインターフェイスを設定を変更するために選択して下さい。stealth モードにエージェント ウィンドウ 動作を変更して下さい。

または、サーバで userinterface.ini ファイルの変更を行なうことができます。このファイルでは、ViewOption が = ある行を見つけて下さい。それから、NORMALTO STEALTH からこの値を変更して下さい。

注: コール チャット ウィンドウを無効に することができません。ただし、代替で、stealth モードで動作するためにコール チャット ウィンドウを設定できます。これはコール チャット ウィンドウが先頭までぼんと鳴らないのでデスクトップ領域を節約します。

注: エージェントにスーパーバイザ チャットを許可している間エージェント間のチャットを防ぐサポートされた方法がありません。

## Q. Cisco Unified Contact Center Express に機能があります管理者がエージェントの間で送信 されるすべてのチャット メッセージを記録することを可能にするか。

A. 監視しないか、または記録しますチャット メッセージかチャット サービス使用をできません。チャット ログはリアルタイムだけで維持されます、コール チャット ウィンドウで開く。セツ

ション ウィンドウが閉じれば、ログは失われます。詳細については [Cisco Agent Desktop ユーザガイド](#)の使用チャット セクションを参照して下さい。

## Q. AppAdmin ウィンドウにアクセスすることを試みるとき HTTP エラー 500 を受け取る理由

A. 追加情報に関しては [CRA Appadminページにアクセスすることを試みた場合エラー](#)を参照して下さい。

## Q. スクリプトをデバッグするように試みるとき RMI エラーを受け取る理由

A. Remote Method Invocation ( RMI ) エラー メッセージは `host:[localhost:1099]`、; スクリプトをデバッグするように。RMI エラーを時 [追加情報に関しては Cisco IPCC Express の DebuggingScript](#) 参照して下さい。

## Q. どのように Cisco Unified Contact Center Express サーバから IP エージェント電話にエンタープライズ データを送信できますか。

A. テレキャスター ユーザにエンタープライズ データを表示したいと思うことユーザー名テレキャスターおよびパスワード テレキャスターで Cisco CallManager ユーザを作成する必要がありますすべてのエージェント IP 電話を関連付けます。 [インストール ガイド Cisco](#) テレキャスター ユーザを作成する方法の情報については [デスクトップ製品スイート 4.5.5 \(ICD\)](#) の「テレキャスター」ユーザセクションを作成することを参照して下さい。

注: テレキャスター ユーザが作成された後、Cisco デスクトップ TAI サーバサービスは再開される必要があります。

コールが応答されるときエンタープライズ データがエージェントに電話をかけたら出て来なかったら、これらのステップを実行して下さい:

1. 電話が鳴るか、またはそれが答えられたセクション [稼働中 情報 Cisco デスクトップ製品スイート 4.5 \(ICD\)](#) のときエンタープライズ データの下で述べられるトラブルシューティング 手順をぽんと鳴りません IP 電話で参照して下さい。
2. Cisco デスクトップ管理者を使用し、エージェントが属すること提示エンタープライズ データ ボックスがワークグループがあるように確認されることを確かめて下さい。これは [Cisco デスクトップ管理者ユーザ ユーザーズ ガイド](#)のエンタープライズ データセクションで与えられます。

## Q. Cisco Unified Contact Center Express からエージェントを削除するために非アクティブ エージェントを選択するときどのように白ページの受信の問題を解決できますか。

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 サービスを停止して下さい。
2. `\ wfavvid \ tomcat_appadmin \` フォルダを空にして下さい。
3. の下で `\ wfavvid \ tomcat_appadmin \ webapps \ appadmin \ WEB_INF、web.xml` ファイルを開き、これらの行を追加します: 他のすべての `<servlet>` タグを見るこのタグを追加して下さい:  
`<servlet>`



```
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<servlet-class>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-class>
</servlet>
```

他のすべての `<servlet-mapping>` タグを見るこのタグを追加して下さい:

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

4. **web.xml** ファイルを保存して下さい。
5. CRS Node Manager サービスを再開し、エージェントを再度削除して下さい。

**Q. どのようにドメイン コントローラーの最近の変更の後でアウト・オブ・サービスに行くエンタープライズ データ サブシステムの問題を解決できますか。**

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/ソフトウェア/Spanlink/サイト設定レジストリ位置に行き、新しいドメイン コントローラの IP アドレスに LDAP ホスト 1 の登録値を変更して下さい。
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\Desktop\Config\デスクトップに行き、新しいドメイン コントローラの IP アドレスを反映するためにこれらのファイルを修正して下さい:  
AdvancedManager.cfg\nInstallManager.cfg
3. Windows サービスからの CRS Node Manager サービスを再開して下さい。

**Q. このエラー メッセージを解決する方法か: データストア コントロール センターの下のエージェント、歴史的の、およびリポジトリ データストア カテゴリーのために表示される、か。**

A. このエラー メッセージは Cisco Unified Contact Center Express ノード間の SQL 複製問題が原因で現れます。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. > CRS AppAdmin のコンポーネント アクティベーション System > Control Center の順に進んで下さい。
2. **Subscriber** ノードを選択し、そしてこの 3 データストアを選択解除して下さい: **エージェント、歴史的、およびリポジトリ**。[Update] をクリックします。
3. このアクティビティが終了次第、このノードのデータストアを再稼働します。
4. CRS Node Manager サービスを再開して下さい。

**Q. このエラー メッセージを解決する方法か: com.cisco.cluster.ClusterException: 1 CRS CRS 史的記事をか。**

A. このエラー メッセージは CRS 歴史的データストア コンポーネントがコントロール センターで非アクティブまたは認可されないことを示します。 CRS 歴史的データストアが本当として認可され、ステータスがシステム > コントロール センターの下で > CRS AppAdmin ページのコンポーネント アクティベーション アクティブになることをこの問題を解決するために、確かめて下さい。 CRS コンポーネントの左側にチェックマークがあるかどうか確認して下さい。

**Q. このエラー メッセージを解決する方法か: SimpleRecognitionDialog CRS スクリプトを実行するとき、か。**

A. JTAPI トリガーがあらゆるメディア グループに関連付けられるかどうか確認して下さい。そうでなかったら、メディア問題を解決するためにグループ化し、関連付けます JTAPI トリガーにそれを作成して下さい。

**Q. 解決する方法が エージェントがチャットを試みるときに、エラー メッセージをか。**

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上の問題がないことを確かめて下さい。
2. ポート範囲 59000-59030 がファイアウォールで開いて、ファイアウォールがエージェントのワークステーションおよびスーパーバイザ デスクトップでソフトウェア、CSA およびアンチウィルスソフトウェア 無効になることを確かめて下さい。
3. ファイアウォール設定がよく検知する場合、パブリック NIC カードがバインディングの順序に最初にリストされ、私用 NIC カードがバインディングの順序の第 2 であることを確認するためにサーバの NIC カード設定をチェックして下さい。

**Q. 解決する方法が Cisco JTAPI inconsistant Cisco JTAPI CM Cisco JTAPI エラー メッセージか。**

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 の順に選択し、CET.bat をタイプし、『Enter』を押して下さい。Nofor をこのツールの使用の警告クリックして下さい。
2. CET ツールの左ペインの clusterDependentConfig クリックして下さい。
3. 右のペインでは、最初のエントリをダブルクリックし、第 2 タブに行ってください。
4. あるものがログに一致するために JTAPI バージョンの値を変更して下さい。

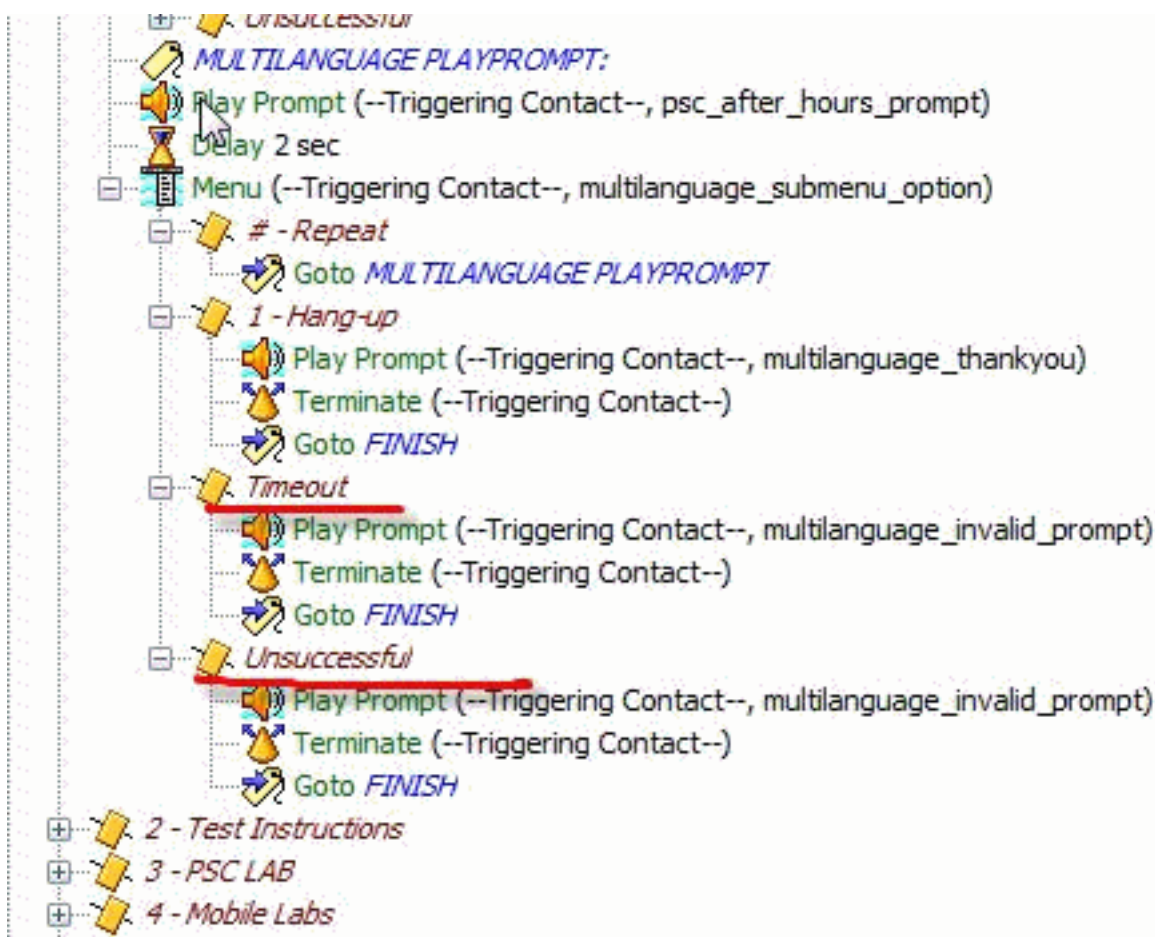
**Q. エージェントは CAD 画面からのエージェント レポート ボタンをクリックするとき、エージェント 統計情報を除くすべての結果を示します。エージェント 統計情報が選択されるとき、ブランク画面は現われ、: メッセージが表示されます。この問題を解決するにはどうすればよいですか。**

A. 問題を解決するために記録および統計業務を再開して下さい。

**Q. CAD のエンタープライズ データ変数を修正を試みる時 エラー メッセージ現われます。この問題を解決するにはどうすればよいですか。**

A. 問題を解決するために Cisco デスクトップ企業サービスを再開して下さい。

**Q. ユーザが他のどのオプションも押さないときからシステム プロンプトをメニュー オプション取除く方法**



A. 最大値を作ってください。0としてメニュー オプションおよびその再試行はシステム プロンプトをしません。

## 関連情報

- [管理者およびアプリケーション開発者用のシスコのドキュメント](#)
- [IP Contact Center \( IPCC \) Express とともに使用すると Integrated Contact Distribution \( ICD \) Agent 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 電話エージェント ユーザガイド](#)
- [Cisco Unified CallManager Compatibility Matrix](#)
- [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 Cisco IPCC Express を使用する方法](#)
- [中継台のインストールは CCRA 2.x が開始することを防ぎます](#)
- [CRA Appadminページにアクセスすることを試みる場合のエラー](#)
- [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 をインストールすることを準備](#)
- [サービス 案内: 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](#)