



トラブルシューティング

- [管理ポータル問題のトラブルシューティング \(1 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップ問題のトラブルシューティング \(4 ページ\)](#)

管理ポータル問題のトラブルシューティング

管理ポータルの問題

管理ポータルの使用中に問題が発生した場合、次の情報が問題を解決するのに役立ちます。

問題	説明/回避策
管理ポータルにログインできない。	正しいユーザ名とパスワードが入力されていることを確認してください。
管理ポータルからモジュールにアクセスできない、または、一部のエントリポイントやキューが表示されない。	これらのモジュール、エントリポイント、またはキューにアクセスするための適切な権限がありません。Webex Contact Center 管理者に問い合わせてください。
管理ポータルにエージェントまたは通話に関するデータが表示されない、またはエージェントがログインしていないと示される。	Internet Explorer のプライバシー設定が [中 (Medium)] に設定されていることを確認してください。
[リアルタイムレポート (Real-Time Reports)] モジュールに「ページを更新してください」というメッセージが表示されることがある。	現在の Webex Contact Center セッションからログアウトしてください。残りの Webex Contact Center ウィンドウを閉じてログインし直してください。

問題	説明/回避策
リアルタイム エージェント レポートのエージェントビューのサイズを変更すると、アイドルコードと後処理コードのツールチップがカーソルの近くではなくグラフ領域に表示される場合がある。	ウィンドウを最大化して、カーソルの近くにツールチップを表示させてください。
非常に多くの放棄呼が報告される。	カスタマーサポートにご連絡ください。
[監視 (Monitoring)] ページでチャートやレポートを表示しているときに、「に <date> で通信が中断」というメッセージが表示される。 <time> 「。	メッセージに表示されている時刻にチャートのデータを更新できませんでした、これは通常、断続的なネットワーク中断またはサーバの問題が原因となっています。この問題が引き続き発生する場合は、システム管理者に連絡してください。
管理ポータルで、リアルタイムレポートが更新されない。	カスタマーサポートにご連絡ください。
リアルタイムレポートの統計が表示されない。	カスタマーサポートにご連絡ください。
リアルタイムエージェントレポートで、後処理件数と入力した後処理コードの数が一致しない。	この不一致は、後処理コードを選択せずに、[後処理 (Wrap-up)] の状態でエージェントがログアウトした場合に発生します。ログイン中にブラウザを閉じるのではなく、[アイドル (Idle)] 状態になってから [ログアウト (Log Out)] ボタンをクリックしてログアウトするように、エージェントに指示してください。
既存のアイドルコードと後処理コードの名前の変更が、すぐにエージェントレポートに表示されない。代わりに、エージェントレポートには、編集される前のコード名、または新しいコードに対して [該当なし (N/A)] と表示されます。	ログアウトし、再度ログインして変更を確認してください。
CSV形式でエクスポートすると、現在のスナップショットエージェントレポートのエージェントビューのデータが正しく表示されない。	時間値は、CSV形式でエクスポートする際1つのセルではなく、2つのセルに表示されません。これは、[ログイン時刻 (Login Time)] フィールドの日付と時間と日をコンマで区切るからです。
hh:mm:ss 形式の日時を含む履歴レポートデータを Microsoft Excel にエクスポートすると、時間と分だけが表示され、秒が表示されない。	デフォルトでは、Excel は hh:mm 形式でデータを表示します。ただし、セル内でダブルクリックすると、hh:mm:ss 形式のデータを表示できます。

問題	説明/回避策
新しいチームの場合、エージェント間隔レポート内のデータが、システム再起動後にチームのエージェントがログインした時間から30分間隔で表示される。	これは、初回ログインするチームの一時的な問題です。通常、データは午前0時から30分間隔で表示されます。
ログアウトしてログインし直した後に、[履歴レポート (Historical Reports)] モジュールに、カスタマイズされたデフォルトレポートのパラメータが保存されない。	カスタムレポートを保存した後、ログアウトするまで10～15秒間待機してください。
監視リクエストを作成できない。	正しいDNとプレフィックスを使用していることを確認してください。
監視セッションを1時間以上開いた状態にした場合、空白ページが表示される、または予期しない動作をする	モジュールを閉じて、再度開いてください。
別のキューに対する監視リクエストの場合でも、スーパーバイザの電話が鳴る。	チームに対して監視が要求された場合、および複数キューが、ルーティングに対して同じチームを使用する場合は、そのチームのキューの通話が監視されます。
通話が終了しても、監視画面には通話中と表示される。	カスタマーサポートにエスカレーションしてください
ログインしているエージェントが、スキップロファイルに加えた変更を表示できない。	そのエージェントは再度ログインして変更を表示する必要があります。

管理ポータルの問題をカスタマーサポートに報告

エージェントデスクトップの問題を、シスコ Webex Contact Center カスタマーサポートにエスカレートする際は、以下の情報をかならず提供してください。

- 問題が発生したユーザのログイン名とユーザ名。
- 問題を最初に確認した時刻。
- 問題が [監視 (Monitoring)] モジュールで発生した場合は、スーパーバイザが通話を試行した回数と通話セッション ID (ある場合)。

エージェントデスクトップ問題のトラブルシューティング

ネットワークの中断

ネットワークの中断が2分未満続く場合、すべてのエージェントデスクトップに「再接続中」のメッセージが表示されてから正常に再接続されます。

ネットワークの中断が2分以上継続する場合は、現在のエージェントデスクトップウィンドウを閉じて、プライマリ URL を使用してログインするようにエージェントに指示します。プライマリ URL でログインできない場合は、バックアップアプリケーションセンターのログインを使用するようにエージェントに指示します。

すべてのネットワークの中断をエスカレートし、問題が発生した時刻と、影響を受けたエージェント数を報告します。

プライマリ アプリケーションセンターへのネットワークがダウンしている場合、管理ポータルユーザは統計を表示できません。

エージェントデスクトップアプリケーションに関する問題

エージェントデスクトップアプリケーションの使用中に問題が発生した場合は、次の情報を参考にして、問題を解決することができます。

問題	説明/回避策
エージェントデスクトップにログインできない。	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cookie が Internet Explorer で有効になっていることを確認してください。 2. ログイン画面で正しいユーザ名とパスワードが入力されていることを確認してください。
ログイン中に、[Go] をクリックすると、「無効な電話番号です」というエラーメッセージが表示される。	入力した DN の形式が正しいことと、有効な番号であることを確認してください。
通話中に誤ってブラウザウィンドウを閉じた。	通話中にブラウザウィンドウを閉じた場合、通話が終了するまで再ログインできません。通話が保留中のときにブラウザウィンドウを閉じた場合は、システムは自動的に通話の保留を解除します。
エージェントデスクトップウィンドウを更新すると、ログアウト状態になり、[ログイン (login)] 画面が表示される。	再度ログインしてください。ログイン中はウィンドウを更新しないようにしてください。

問題	説明/回避策
<p>エージェントデスクトップのステータスバーに[対応不可 (Not Responding)]と表示され、電話の呼び出し音が鳴らない。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話機の音量設定を確認し、着信音が[高 (High)]に設定されていることを確認してください。 2. ダイヤルプレフィックスを含むDN (ダイヤル番号) が正しいことを確認してください。 3. 問題が解決されたら、[対応不可 (Not Responding)]状態になったときに表示されたメッセージ上の該当するボタンをクリックして、状態を[対応可能 (Available)]または[アイドル (Idle)]に変更してください。
<p>ネットワーク中断が発生した後にシステムに再接続すると、突然ログアウトされる。</p>	<p>エージェントデスクトップに再度ログインしてください。ログインできない場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
<p>ログイン中にエージェントデスクトップを再起動すると、問題が発生する場合があります。</p>	<p>デスクトップ上で、一度に複数のエージェントデスクトップアプリケーションを開かないでください。</p>
<p>エージェントデスクトップの動作が非常に遅い。</p>	<p>エージェントデスクトップを長時間にわたって開いたままにしている場合、この問題が発生することがあります。システムからログアウト後、エージェントデスクトップとブラウザを両方とも閉じてください。それでもこの問題が改善されない場合は、Windows のタスクマネージャからプロセスを終了します。</p>
<p>ネットワーク中断が発生した後、エージェントデスクトップからエージェントがログアウトされることがある。</p>	<p>エージェントデスクトップに再度ログインしてください。</p>
<p>エージェントデスクトップが完全に表示されない。</p>	<p>エージェントデスクトップをいったん最小化し、タスクバーから復元してください。</p>
<p>起動ページとグラフが正しく表示されない。</p>	<p>Internet Explorer の、[インターネットオプション (Internet Options)] ダイアログボックスの [詳細設定 (Advanced)] タブで、[画像の表示 (Show Pictures)] オプションが選択されていることを確認してください。</p>

問題	説明/回避策
対応可能なのに、通話が送られてこない。	[対応可能 (Available)] ステータスに設定されていて、正しいチームにログインしていることを確認してください。
お客様との会話中に、エージェントデスクトップのステータスバーに[予約済み (Reserved)] と表示される。	カスタマーサポートに、この問題を報告してください。
エージェントソフトフォンの呼び出し音は鳴っていないのに、エージェントデスクトップのステータスバーに [対応不可 (Not Responding)] と表示される。	正しい DN を入力したことを確認してください。
エージェントデスクトップのステータスバーに [再接続中 (Re-connecting)] と表示される。	PC ネットワークケーブルが外れていないか、または緩んでいないかを確認してください。ネットワーク問題が発生したことを通知するメッセージが表示されない場合は、カスタマーサポートに問題を報告してください。
通話に応答しても、30 秒後に通話が切断される。	エージェントデスクトップのステータスバーに [対応不可 (Not Responding)] と表示されている場合、[対応可能 (Available)] 状態に変更して、次の通話を待ってください。
Internet Explorer ブラウザがフリーズする。	Windows のタスクマネージャを開き、すべてのブラウザプロセスを終了してください。
ポップアップブロッカーが表示される。	Internet Explorer の [ツール (Tools)] メニューから、ポップアップブロッカーを無効にします。
電話の呼び出し音が鳴っているときに、エージェントデスクトップのステータスバーに [接続済み (Connected)] 状態と表示される。	カスタマーサポートに、この問題を報告してください。
電話をかけられない。	正しい DN とプレフィックスを入力したことを確認してください。
ブラインド転送時に、受信側エージェントの状態は、[予約済み (Reserved)] となっているが、そのエージェントのエージェントデスクトップに通話詳細が表示されない。	[予約済み (Reserved)] 状態は、一時的なものです。通話詳細は、2 番目のエージェントが通話に対応するとすぐに表示されます。

オーディオに関する問題

以下の情報は、エージェントデスクトップの使用中に発生する可能性があるオーディオの問題の解決に役立つ場合があります。

問題	説明/回避策
反響する、または音量が小さい	電話機の設定をチェックしてください。ソフトフォンを使用している場合は、Microsoft Windows およびソフトフォンの設定を確認してください。
ジッター/音声が途切れる または 遅延が大きい	ネットワークの問題による接続不良の可能性があります。音声を使用する他のソフトウェアがPCで実行されていないことを確認してください。カスタマーサポートにご連絡ください。
混線	カスタマーサポートにご連絡ください。
片通話	ミュートになっていないことを確認してください。ミュートになっていない場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。

エージェントデスクトップの問題をカスタマーサポートに報告

エージェントデスクトップの問題を、シスコ Webex Contact Center カスタマーサポートにエスカレーションする際は、以下の情報をかならず提供してください。

- エージェントデスクトップ画面のスクリーンキャプチャを提供するようにエージェントに依頼します。
- 問題が最初に確認された時刻を含めます。

