

IPCC Express IP/IVR 常见问题

目录

[简介](#)

[Cisco IPCC Express版IP/IVR需求FAQ](#)

[Cisco IPCC Express版IP/IVR配置常见问题](#)

[Cisco IPCC Express版IP/IVR故障排除常见问题解答](#)

[相关信息](#)

简介

本文讨论一些最普通的常见问题(FAQ) IP Contact Center (IPCC) Express。

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Cisco IPCC Express版IP/IVR需求FAQ

Q. Cisco IPCC Express版哪些版本与Cisco CallManager一起使用？

A. 参考IPCC Express版本与CallManager一起使用的[CallManager兼容性矩阵](#)学习。

Q. 什么是Supervisor Desktop的初始密码？

A. 初始密码是相同的象首次登录的用户名。

Q. 如何映射Agent Desktop的驱动？

A. 驱动的映射取决于网络环境。与您的网络管理员协商关于详细信息。

Q. 什么是最大联系方式服务队列(CSQ)？

A. CSQ最大是从属的硬件平台并且不可配置。对于使用Windows 2000 Advanced Server操作系统)的思科MCS-7845H-2.4-CC1 (双重CPU，编号是75。对于其他平台，最大是25。

Q. 扩展服务什么版本与Cisco CallManager一起使用？

A. 参考[Cisco CallManager兼容性矩阵](#)找到关于扩展服务什么版本的信息与CallManager一起使用。

Q. 如何能接收IPCC Express最新的版本的CD？

A. Cisco软件应用程序支持(SAS)和Cisco软件应用程序支持加上升级(萨苏)客户应该使用升级工具定

购新版本。

Q. 在哪里能接收Cisco用户答复应用程序的(CRA) 2.x产品密钥？

A. 关于如何的参考的[IP电话应用程序产品密钥](#)得到思科的CRAs—把产品密钥的信息。

Q. 在哪里能收到Cisco IPCC Express的3.x许可证文件的复制？

A. 您能给licensing@cisco.com发电子邮件得到Cisco IPCC Express许可证文件的复制。

注意： 当您从IPCC Express 3.x升级到4.0时，请确保4.0升级许可证文件在4.0文件夹。升级许可证文件不可以在文件夹和您的3.5或4.0许可证文件一样，因为这将导致错误在升级程序期间时，当您选择3.x许可证文件夹。

Q. 如何升级CRS服务器？

A. [安装Cisco CRA的](#)参考的[准备3.5](#)关于如何升级Cisco用户答复服务器和需求的信息。

Q. Windows比斯塔操作系统为IPCC Express 4.0(x)和Cisco代理桌面(CAD)支持？

A. 到现在，Windows比斯塔不是IPCC Express和CAD的一个支持的操作系统。

Q. IPCC是否Express系统支持.NET框架运行对此？

A. 到现在，在IPCC Express服务器的.NET框架不支持运行。

Cisco IPCC Express版IP/IVR配置常见问题

Q. 当ICD脚本提取从没有应答的就绪代理程序时的呼叫，代理程序在未就绪状态自动地安置。如何更改状态？

A. 在振铃无应答(RNA)以后的座席可用性可以通过手工去禁用在c:\program files\wfavid文件夹下的SubsystemRMCM.properties文件。更换线路从：对错误的agentUnavailRNA=true。保存并且关闭文件，然后重新启动用户响应应用(CRA)引擎。

Q. Supervisor或代理程序如何看到多少呼叫在给定的Contact Service Queue (CSQ)的队列？

A. 当您登录IP PhoneAgent时，技能统计信息是可用的。您需要去报告>团队报告和按统计软键为了访问技能统计信息。技能统计窗口显示两统计信息：

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.

注意： 代理程序不访问多少个代理程序登陆。Cisco Agent Desktop显示排队的呼叫仅数量代理程序属于和最旧的联系方式持续时间在队列的CSQ的。

参考[Cisco IP电话代理程序用户指南](#)欲知更多信息。

Q. 在实时重置的放弃的呼叫报告多频繁报告？

A. 实时报告从Supervisor Desktop重置每24个小时。所以，如果2呼叫在放弃的呼叫请报告和，如果呼叫不在24个小时，然后它里面进来将重置到零。

Q. 如何配置静默监控和录音在用户响应服务器？

A. 关于如何配置在Cisco用户响应解决方案的无声监视和录音功能的信息在[CRS参考配置并且部署静默监控并且记录](#)。

Q. 如何能更新在用户响应解决方案服务器和Agent Desktop的JTAPI版本？

A. 参考[如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具](#)学习更多关于怎样更新在Cisco用户响应解决方案服务器的JTAPI版本。

Q. 哪些TCP端口允许Cisco Agent Desktop运行？

A. 代理程序需要使用不同的套TCP端口为了连通。一集去上一步Cisco Agent Desktop服务器(IPCC Express)和第二个端口范围回到CallManager。Cisco Agent Desktop使用企业服务器的TCP端口59000 - 59024。参考的页[服务信息29](#)；其他信息的[Cisco Desktop产品套件4.5 \(ICD\)](#)。

Q. 能否运行Agent Desktop和Attendant Console在同样PC？

A. 是，但是，只有当Attendant Console没有用于控制代理程序的ICD分机。Attendant Console用于控制ICD分机不支持的部署。[Attendant Console的](#)参考的[安装防止Cisco CRA 2.x开始](#)其他信息的。

Q. 如何能定制IVR脚本？

A. 请与其中每一个联系为了得到与IVR自定义脚本的协助：

- 与您的活动进程合作伙伴或思科高级服务(联机联系通过您的本地Cisco销售队伍)。
- 请与[思科开发者支持联系](#)。
- 请与此电子邮件地址联系：ask-icd-ivr-support@external.cisco.com。

Q. 如何能导出代理程序的在Cisco Agent Desktop的个人电话书？

A. 代理程序的在Cisco Agent Desktop的个人电话书的不支持配置导入和导出。如果要共享电话簿到所有代理程序，您需要登录在IPCC服务器的Desktop Administrator和手工创建一个全局电话簿。然后，共享该电话簿用所有代理程序。

Q. 归档或如何能永久保存在IPCC环境的已录制电话文件？

A. Supervisor做的录音归档作为原始语音数据数据包。使用Supervisor记录查看器，录音可能只查看。然而，如果要永久保存选定录音作为.wav文件，您能使用这些方法之一：

- 请使用作用和保存按钮在Supervisor记录查看器并且保存录音到一个选定文件夹。
- 请使用CRSraw2wav.exe line命令工具。此工具在C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin文件夹查找。必须从命令窗口的此位置运行它在主机录音&播放服务的计算机(RPServer.exe)。参考使用

[CiscoCAD服务信息的CRSraw2wav工具部分](#) [欲知](#) 更多信息。

Q. 能否使用https URL在IVR脚本的创建URL文档步骤？

A. CRS不支持https。CRS只支持Java支持的默认协议，是文件协议、FTP协议和http协议。

Q. CRS支持呼叫是否为代理程序停放？

A. 呼叫暂留CRS不支持不。

Q. 在IVR应用程序性能性能分析报告的申请ID -1暗示什么？

A. 在IVR应用程序性能性能分析报告的ID -1指示这些中的一个：

- 代理对代理呼叫
- 非ICD呼叫
- 代理程序对代理程序转移/会议参见段

为了确定-1应用程序的统计信息是否归结于代理对代理呼叫或转移，您必须生成包括同一个时间的代理程序详细信息历史报告。呼叫ANI列显示您每呼叫来源：ICD

有时，ID -1发生：

- 然后如果代理程序去挂挂断，无需完成呼叫或
- 如果呼叫拒绝。为了查找这些被拒的呼叫，`CALL_REJECTED`搜索在与设置的`SS_TELMIVR trace`。呼叫拒绝的可能的来源是：没有可用的CTI端口(比CTI端口联机有进入系统的更多呼叫)。IVR脚本环路和呼叫在CTI端口依然是。不正确的配置的分区和CSS

Q. 从详细呼叫由在IPCC历史报告的呼叫CCDR统计知道是否是可能的哪个当事人(客户或代理程序)断开了呼叫？

A. 不，那里是确定哪个的当前IPCC历史报告数据库的没有字段末端断开了呼叫。参考的[Cisco用户响应解决方案历史报告的管理员和开发者指南](#) 欲知更多信息。

Q. 给某人权限更改代理程序的技能和资源组是否是可能的，无需给他们全双工管理权利对Appadmin网页？

A. 不，您需要有全双工管理权利更改代理程序的技能和资源组。目前，更改在IPCC Express的任何设置的唯一方法是为了用户能是登录的Appadmin作为管理员。

Q. 有没有在CRS播放的方式每嘟声音生成器，因此两个呼叫方知道会话被记录？

A. 当记录启动时，它不是可能的播放每嘟声或音。思科建议您放置通告通知关于被记录的呼叫的呼叫方。

Q. 配置IPCC Express使用G.711和G.729编码是否是可能的？

A. 对于IPCC Express服务器，您能选择编码是G.711或G.729。然而，它同时不支持使用两个。您必须设置转码解决问题。

Q. 如何禁用CRS聊天并且保持Supervisor监听？

A. 打开Desktop Administrator并且选择桌面Configuration>工作流程Groups>代理程序>默认>用户界面。点击工具栏选项卡和从给的列表，选择聊天并且不选定可视复选框。

Cisco IPCC Express版IP/IVR故障排除常见问题解答

Q. 代理程序为什么陷在保留状态？

A. 可以有造成代理程序变得卡住在保留状态的几个贡献的要素。这些在问题信息通告(Field Notice)包括描述的多种DDTS问题，[在与IP Contact Center \(IPCC\) Express的保留状态滞留的集成的联络分发\(ICD\)代理程序](#)。并且，参考[Cisco IPCC Express：排除故障在队列滞留的呼叫](#)。

Q. 为什么有登录Appadmin窗口的麻烦？

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H介绍Windows 2000 ICM Hotfixes Q274450。此ICM Hotfixes防止用户登录Appadmin窗口。这在Cisco Bug ID [CSCea24526 \(仅限注册用户\)](#)描述。此的修正是升级对Cisco用户答复应用程序(CRA)版本2.5.5。

注意： 如果更改在CRS的LDAP端口配置从默认值389对若干其他值，您也许不能登陆到Appadmin窗口。在这种情况下，您需要复原活动目录端口回到389在c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini文件。一旦这更改，您应该能开始CRS引擎服务和登录到Appadmin窗口。一旦登陆，您能更改端口配置在系统>配置和信息库下回到389。

Q. 如何能恢复Appadmin窗口的丢失的口令？

A. 如果Appadmin窗口的密码丢失，您能完成这些步骤为了登录应用程序：

1. 寻找并且重命名ccndir.ini文件对ccndir.ini.old。
2. 打开CRA Appadmin页面，选择**Start > Programs > Cisco CRA Administrator**。这通过向导采取您。
3. 在末端，请选择您要使用Admin的用户。

如果上一个步骤没有帮助，请完成这些步骤为了恢复丢失的CRS Appadmin密码：

1. 在CRS服务器上，请选择**C > Program Files > wfavvid**和双击在**cet.batfile**。点击No for在使用此工具的警告。
2. 在左边窗格中，请双击以下配置对象类型：`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`。
3. 在右边的窗格中，请双击在为您的节点返回的行。
4. 在此新窗口，请点击选项卡`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`。
5. 从下拉菜单中选择**全新安装**，以更改变置状态的值。
6. 单击 **Apply** 以保存更改。

Q. 为什么不能登录Cisco Agent Desktop？

A. 您能找到关于与这些文档的登录失败涉及的更多常见问题的信息：

- [代理无法登录 Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)

注意： 如果代理程序登录，但是不可以进入READY状态，则请重新启动CtiManager服务为了解决问题。如果有超过一个CallManager服务器，您需要重新启动在所有的服务。如果只重新启动CtiManager服务，只有代理程序的IP电话受影响和非代理程序IP电话不受影响。

Q. 为什么我请收到此错误：失败登陆到CTI Manager服务器!与您的管理员请谈？

A. 参考[登录Cisco Supervisor Desktop出故障-没有一个团队的Supervisor Desktop ID](#)关于登录错误消息的信息。

Q. 在呼叫期间，如何能保持从出现的呼叫聊天窗口？

A. 如果系统没有配置对stealth模式，呼叫聊天窗口在前景出现。选择>Miscellaneous桌面 Configuration>工作组>代理程序>默认>的用户界面为了更改配置。更改代理窗口行为对stealth模式。

或者，您在服务器能做在userinterface.ini文件的一个变动。在此文件中，请查找有ViewOption =的线路。然后，请更改从NORMALTO STEALTH的此值。

注意： 您不能禁用呼叫聊天窗口。然而，作为替代方案，您在stealth模式能配置呼叫聊天窗口经营。因为呼叫聊天窗口不会弹出至前面，这将节省桌面空间。

注意： 没有防止代理程序对代理程序聊天的支持的方法，当允许代理程序对Supervisor聊天时。

Q. IPCC是否Express有允许管理员记录在代理程序之间的所有聊天发送的消息的功能？

A. 您不能监控或记录聊天消息或聊天服务使用情况。聊天日志在实时只维护，在呼叫聊天窗口打开。一旦会话窗口关闭，日志丢失。参考在[Cisco Agent Desktop用户指南](#)的使用的聊天部分欲知更多信息。

Q. 当我设法访问Appadmin窗口时，为什么接收HTTP Error 500？

A. 参考的[错误，当尝试访问](#)其他信息的时[CRA Appadmin](#)页面。

Q. 当我尝试调试我的脚本时，为什么收到RMI错误？

A. Remote Method Invocation (RMI)错误消息，host:[localhost:1099];java.net.ConnectException 调试脚本时，。参考RMI错误，当在[Cisco IPCC Express的DebuggingScript](#)其他信息。

Q. 如何能发送从IPCC Express服务器的企业数据到IP agent电话？

A. 您需要创建有用户名Telecaster和密码Telecaster的Cisco CallManager用户，并且关联所有代理程序IP电话您要显示企业数据对Telecaster用户。参考[创建安装指南思科桌面产品套件4.5.5 \(ICD\)的“Telecaster”用户部分](#)关于如何创建Telecaster用户的信息。

注意： 在Telecaster用户创建后，思科桌面TAI服务器服务需要被重新启动。

如果企业数据在代理程序没出现打电话，当呼叫应答时，请执行这些步骤：

1. 在IP电话参考故障排除程序被提及在企业数据下不弹出，当电话响时或，当被回答在[服务信息](#)

[Cisco Desktop产品套件4.5时\(ICD\)的部分](#)。

2. 请使用思科Desktop Administrator并且确保显示企业数据方框被检查组代理程序属于。这在[思科Desktop Administrator用户指南企业数据部分](#)给。

Q. 当我选择非激活代理程序为了删除从IPCC Express时的代理程序如何能排除故障接收空白页问题？

A. 要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 终止CRS节点管理器服务。
2. 倒空\ wfavvid \ tomcat_appadmin \ 文件夹。
3. 下面\ wfavvid \ tomcat_appadmin \ webapps \ appadmin \ WEB_INF，打开web.xml文件并且添加这些线路：添加您看到所有其他<servlet>标记的此标记：

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

添加您看到所有其他<servlet-mapping>标记的此标记：

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```
4. 保存web.xml文件。
5. 重新启动CRS节点管理器服务并且再删除代理程序。

Q. 如何能排除故障企业在域控制器的最近更改以后去服务中断的数据子系统问题？

A. 要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 去Hkey_local_machine/软件/Spanlink/站点设置注册位置并且更改LDAP Host1的注册表值对新域控制器的IP地址。
2. 去C:\Program Files\Cisco\Desktop_config \桌面并且修改这些文件反射新域控制器的IP地址：AdvancedManager.cfgInstallManager.cfg
3. 重新启动从Windows服务的CRS节点管理器服务。

Q. 我如何排除故障此错误消息：，为在数据存储器控制中心下的代理程序，历史和数据库数据存储器类别显示？

A. 此错误消息出现由于在IPCC Express节点中的某个SQL复制问题。

完成这些步骤以解决问题：

1. 去系统>控制中心在CRS Appadmin的>Component激活。
2. 选择用户节点，然后取消选定这3数据存储器：代理程序，历史和数据库。单击更新。
3. 在完成了此活动后，恢复活动在此节点的数据存储器。
4. 重新启动CRS节点管理器服务。

Q. 我如何排除故障此错误消息：com.cisco.cluster.ClusterException CRS历史报告时，node1CRS？

A. 此错误消息表明CRS历史数据存储组件是不活跃在控制中心或没准许。为了解决此问题，请确保CRS历史数据存储组件准许作为真，并且状态激活在系统>控制中心在CRS AppAdmin页的>Component下激活。如果有在CRS组件的左手边的，一个复选标记请验证。

Q. 我如何排除故障此错误消息：当我运行CRS脚本时，不SimpleRecognitionDialog？

A. 检查JTAPI触发是否关联给任何梅迪亚组。否则，请创建梅迪亚组并且关联它到JTAPI触发为了解决问题。

Q. 我如何排除故障当代理程序设法聊天时，错误消息？

A. 为了解决此问题：

1. 确保没有在CRS服务器和代理程序之间的连通性问题。
2. 确保端口范围59000-59030是开放的在防火墙，并且防火墙软件、CSA和防病毒软件在代理工作站和Supervisor Desktop禁用。
3. 如果防火墙设置看起来好，请检查在服务器的NIC卡设置验证公共NIC卡首先在约束命令列出，并且私有NIC卡是第二在约束命令。

Q. 我如何排除故障Cisco JTAPIinconsistentUnified CMCisco JTAPICisco JTAPI错误消息？

A. 要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 在CRS服务器上，请选择Start > Run，键入CET.bat并且按回车。点击No for在使用此工具的警告。
2. 点击在左窗格的ClusterDependentConfig在CET工具。
3. 在右窗格中，请双击在首先进入并且去第二选项卡。
4. 更改值JTAPI版本匹配什么在日志。

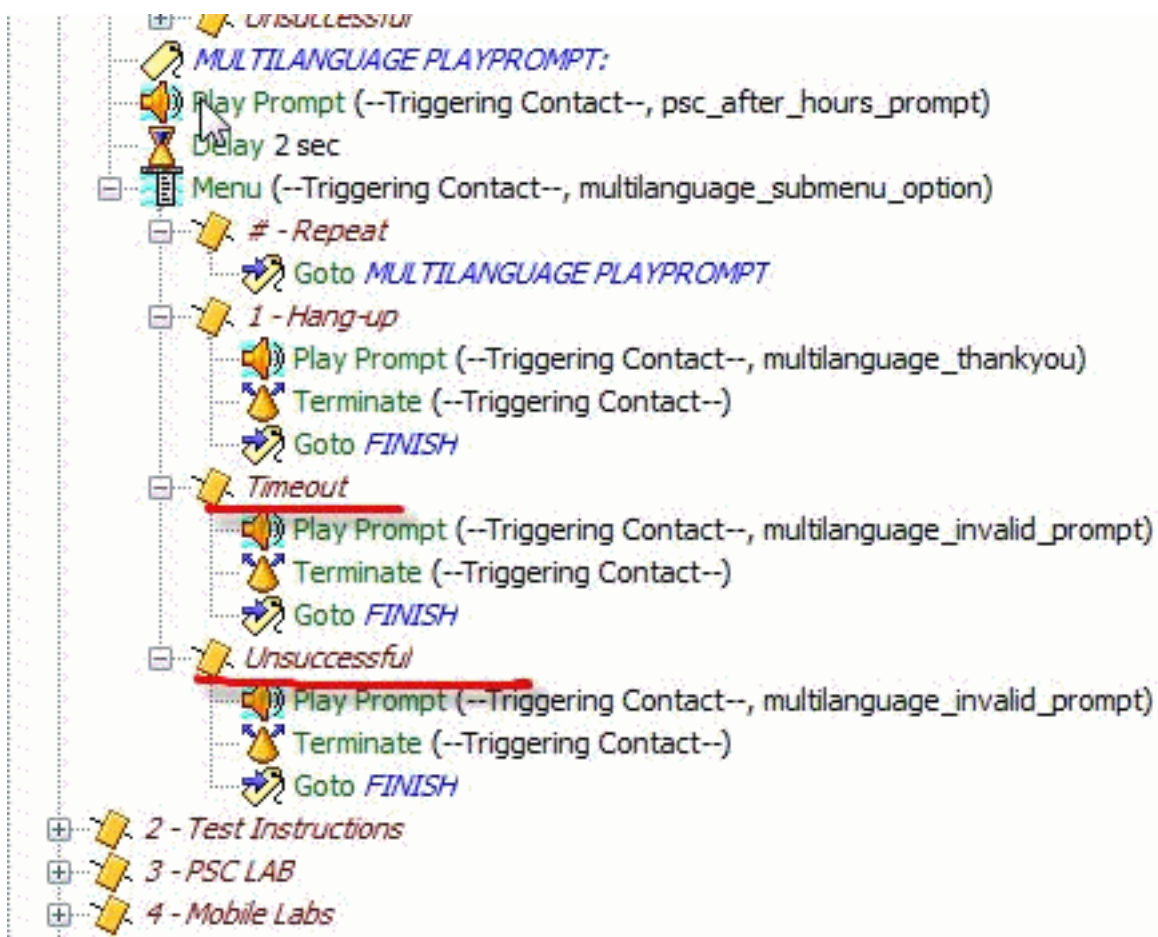
Q. 当代理程序点击从他们的CAD屏幕时的代理程序报告按钮，显示除了代理程序统计信息的所有结果。当代理程序统计信息选择时，空白屏幕出现和消息显示。如何解决此问题？

A. 重新启动录音和统计服务为了解决问题。

Q. 当我设法修改在CAD的企业数据变量，错误消息出现。如何解决此问题？

A. 重新启动思科桌面企业服务为了解决问题。

Q. 当用户不按任何其它选项时，如何从删除系统提示符--菜单选项？



A. 做最大。在菜单选项的**重试次数**，因为0和不示出系统提示符。

相关信息

- [管理员和应用开发员的文档](#)
- [在与IP Contact Center \(IPCC\) Express的保留状态滞留的集成的联络分发\(ICD\)代理程序](#)
- [Cisco IPCC Express排除在队列滞留的呼叫故障](#)
- [Cisco IP Phone Agent 用户指南](#)
- [Cisco CallManager兼容性矩阵](#)
- [代理无法登录 Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)
- [记录到Cisco Supervisor Desktop里失效- Supervisor Desktop ID，不用小组](#)
- [配置并且实施在CRS的静默监控和记录](#)
- [如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具](#)
- [安装 Attendant Console 致使 CCRA 2.x 无法启动](#)
- [试图访问 CRA Appadmin 页面时错误](#)
- [IP 电话应用产品密钥](#)
- [安装Cisco CRA的准备3.5](#)
- [服务信息：Cisco Desktop产品套件4.5 \(ICD\)](#)
- [RMI错误，当调试在Cisco IPCC Express时的脚本](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)