

# IPCC Express IP/IVR 常见问题

## Contents

[Introduction](#)

[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](#)

[Related Information](#)

## Introduction

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

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## Cisco IPCC Express版IP/IVR需求FAQ

**Q. Cisco IPCC Express版的哪些版本与Cisco CallManager一起使用？**

A. 请参见[呼叫管理器兼容表](#)了解IPCC Express的哪些版本与呼叫管理器一起使用。

**Q. 什么是Supervisor桌面的初始密码？**

A. 初始密码是相同的象首次登录的用户名。

**Q. 如何映射代理桌面的驱动？**

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资料。

**Q. 什么是联系服务队列(CSQs)的最大数量？**

A. CSQs的最大数量是从属的硬件平台并且不是可配置的。对于使用操作系统Windows 2000的高级服务器)的Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (双重CPU，编号是75。对于其他平台，最大数量是25。

**Q. 扩展的服务的什么版本与Cisco CallManager一起使用？**

A. 请参见[Cisco CallManager兼容表](#)找到关于扩展的服务的什么版本的信息与呼叫管理器一起使用。

**Q. 如何能接受IPCC Express的最新的版本的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)用户应该使用升级工具订购新版本。

## Q. 在哪里能接受Cisco用户回应应用程序的(CRA) 2.x产品密钥？

A. 参考[IP电话应用程序产品密钥](#)关于如何得到Cisco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](mailto:licensing@cisco.com)发电子邮件得到Cisco IPCC Express许可证文件的复制。

**Note:** 当您从IPCC Express 3.x升级到4.0时，请切记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. 关于如何升级Cisco用户回应服务器和需求的信息，参考[准备安装Cisco CRA 3.5](#)。

## Q. 为IPCC支持的Windows比斯塔操作系统是否是Express 4.0(x)和Cisco代理桌面(CAD)？

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准备好的代理程序时的呼叫，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\wfvavid文件夹下的SubsystemRMCM.properties文件。更改线路从：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次呼叫在特定Contact Service Queue (CSQ)的队列？

A. 当您被记录到IP PhoneAgent时，技能统计数据是可用的。您需要去报告>小组报告和按Stats软键为了访问技能统计数据。技能Stats窗口显示两个统计数据：

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.

**Note:** 代理程序不访问多少个代理程序登陆。Cisco Agent Desktop显示为代理程序属于和最旧的的联系期限在队列的CSQ排队的呼叫的仅数量。

请参见[Cisco IP电话代理程序用户指南](#)欲知更多信息。

## Q. 放弃的呼叫报告多频繁被重置在实时报告？

A. 从Supervisor桌面重置实时报告每24小时。所以，如果2次呼叫在放弃的呼叫请报告和，如果呼叫不在24小时，然后它里面进来将被重置到零。

## Q. 如何配置静音监控和记录在用户响应服务器？

A. 关于如何配置在Cisco用户响应解决方案的无声监视和记录功能的信息请参见[配置并且配置静音监控并且记录在CRS](#)。

## Q. 如何能更新在用户响应解决方案服务器和代理桌面的JTAPI版本？

A. 参考[如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具](#)了解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。一集回到Cisco Agent Desktop服务器(IPCC Express)和第二个端口范围回到呼叫管理器。Cisco Agent Desktop使用在企业服务器的TCP端口59000 - 59024。参考[服务信息第29页](#)：其他信息的[Cisco Desktop产品套件4.5 \(ICD\)](#)。

## Q. 能否运行代理桌面和维护控制台在同样PC？

A. 是，但是，只有当维护控制台没有用于控制代理程序的ICD分机。维护控制台用于控制ICD分机不支持的配置。参考[维护控制台的安装防止Cisco CRA 2.x开始](#)其他信息。

## 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：

- 与您的本地Cisco合作伙伴或Cisco高级服务联系(可用通过您的本地思科帐户小组)。
- 请与[Cisco开发者技术支持联系](#)。
- 请与此电子邮件地址联系：[ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto: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。如果要共享电话号码簿到所有代理程序，您需要记录到在IPCC服务器的Desktop Administrator和手工创建一本全局电话号码簿。然后，共用电话号码簿用所有代理程序。

## Q. 归档或如何能永久保存记录的电话文件在IPCC环境里？

A. Supervisor做的记录归档作为原始的语音数据信息包。使用Supervisor记录查看器，记录可能只查看。然而，如果要永久保存所选的记录作为.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记录到一个所选的文件夹。

- 请使用CRSraw2wav.exe line命令工具。此工具位于C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin文件夹。必须从命令窗口的此位置运行它在主机记录&放音服务的计算机(RPServer.exe)。请参见使用[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文件步骤？

A. CRS不支持https。CRS只支持Java协议支持的默认，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. 呼叫园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应用程序的统计数据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资料历史报告。呼叫ANI列显示您每次呼叫的来源：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
- 如果呼叫被拒绝。为了查找这些被拒的呼叫，搜索在MIVR跟踪的CALL\_REJECTED与设置的调试级别SS\_TEL。呼叫拒绝的可能的来源是：没有可用的CTI端口(比可用的CTI端口有进入系统的更多呼叫)。IVR脚本循环和呼叫在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(用户或代理程序)断开了呼叫？

A. 不，那里是在确定哪个的当前IPCC历史报告数据库的没有字段末端断开了呼叫。请参见[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. 产生某人权限更改代理程序的技能和资源组是否是可能的，无需赋予他们充分的管理权利Appadmin网页？

A. 不，您需要有充分的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将记录到Appadmin作为管理员。

## Q. 有没有在CRS的方式播放嘟声语音生成器，因此两个呼叫人知道会话被记录？

A. 当启动时，播放嘟声或语音是不可能的记录。Cisco建议您放置公告通知关于被记录的呼叫的呼叫人。

## 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。您必须设置解决问题的转码。

## Q. 如何禁用CRS聊天并且保持Supervisor监控？

A. 打开Desktop Administrator并且选择桌面Configuration>工作流程Groups>代理程序>默认值>用户界面。点击工具栏选项和从提供的列表，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[与IP联络中心\(IPCC\) Express的保留状态](#)包括在问题信息通告(Field Notice)描述的多种DDTS问题，[被滞留的集成的联络分发\(ICD\)代理程序](#)。并且，请参见[Cisco IPCC Express：排除在队列滞留的呼叫故障](#)。

## Q. 为什么有麻烦记录到Appadmin窗口？

A. 微软视窗2000.2.3 SP H介绍Windows 2000 ICM Hotfixes Q274450。此ICM Hotfixes防止用户记录到Appadmin窗口。这在Cisco Bug ID [CSCEa24526 \(仅限注册用户\)](#)描述。此的修正是升级到Cisco用户回应应用程序(CRA)版本2.5.5。

**Note:** 如果从DEFAULT值389更改在CRS的LDAP端口配置到若干其他值，您也许不能登陆到Appadmin窗口。在这种情况下，您需要恢复激活目录端口回到389在c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini文件。一旦更改这，您应该能开始CRS引擎服务和登录到Appadmin窗口。一旦登陆，您能更改端口配置根据系统>配置和贮藏库回到389。

## Q. 如何能恢复Appadmin窗口的丢失的密码？

A. 如果Appadmin窗口的密码丢失，您能完成这些步骤为了记录到应用程序：

1. 寻找并且重命名ccndir.ini文件对ccndir.ini.old。
2. 打开CRA AppAdmin页，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。

如果早先步骤没有帮助，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Nofor在使用此工具的警告。
2. 在左边面中，请双击以下配置对象类型：com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig。
3. 在右边的面中，请双击在为您的节点返回的行。
4. 在此新建窗口，请点击选项com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig
5. 从下拉菜单中选择全新安装，以更改设置状态的值。
6. 单击 Apply 以保存更改。

## Q. 为什么不能登录到Cisco Agent Desktop？

A. 您能找到关于更多常见问题的信息与在这些文件的登录故障有关：

- [无法的代理程序登录到Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)

**Note:** 如果代理程序登录，但是不可以进入就绪状态，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. 我为什么收到此错误：没能登陆到CTI Manager服务器!与您的管理员请谈？

A. 参考[记录到Cisco Supervisor Desktop出故障-没有一个小组的Supervisor桌面ID](#)关于登录错误信息的信息。

## Q. 在呼叫期间，如何能保持从出现的呼叫聊天窗口？

A. 如果系统没有被配置对stealth模式，呼叫聊天窗口出现于前景。选择>Miscellaneous桌面 Configuration>工作组>代理程序>默认值>的用户界面为了更改配置。更改代理程序窗口行为到stealth模式。

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

**Note:** 您不能禁用呼叫聊天窗口。然而，作为选择，您在stealth模式下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。

**Note:** 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方法。聊天日志在实时只被维护，在呼叫聊天窗口被打开。一旦会话窗口是闭合的，日志丢失。请参见在[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，为什么接受HTTP Error 500？

A. [当设法访问CRA AppAdmin页](#)其他信息时，请参考[错误](#)。

## 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)错误信息，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. 如何能从IPCC Express服务器发送企业数据到IP agent电话？

A. 您需要用用户名Telecaster和密码Telecaster创建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给Telecaster用户。请参见[创建安装指南Cisco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。

**Note:** 在Telecaster用户被创建后，Cisco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. 请参见故障检修程序被提及在企业数据下不弹出在IP电话，当电话响时或，当它是在[服务信息 Cisco Desktop产品套件4.5时\(ICD\)的被回答的部分](#)。
2. 请使用Cisco Desktop Administrator并且切记显示企业数据机箱被检查工作组代理程序属于。这在[Cisco Desktop Administrator用户指南的企业数据部分](#)产生。

## Q. 当我选择非激活代理程序为了从IPCC Express时，删除代理程序如何能排除接受故障空白页的问题？

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_0005f1list</servlet-name>
<servlet-class>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1list</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_0005f1list</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. 如何能排除企业是在服务范围外在域控制器的最近更改以后的数据子系统故障的问题？

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主机1的注册值到新域控制器的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. 我如何排除此错误信息故障：，为在Datastore控制中心下的代理程序，历史和贮藏库Datastore类别显示？

A. 此错误信息出现由于在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启动。
2. 选择订户节点，然后取消选定这3 datastores：代理程序，历史和贮藏库。点击更新。
3. 在完成了此活动后，恢复活动在此节点的datastores。
4. 重新启动CRS节点管理器服务。

**Q. 我如何排除此错误信息故障：com.cisco.cluster.ClusterException CRS历史报告时，node1CRSDatstore？**

A. 此错误信息表明CRS历史Datstore组件是不活跃在控制中心或没准许。为了解决此问题，请切记CRS历史Datstore准许作为真，并且状态被激活根据系统>控制中心在CRS AppAdmin页的>Component启动。验证是否有在CRSDatstore组件的左手边的一个复选标记。

**Q. 我如何排除此错误信息故障：当我运行CRS脚本时，不SimpleRecognitionDialog？**

A. 检查JTAPI触发器是否被关联对任何媒体组。否则，请创建媒体组队并且关联它对JTAPI触发器为了解决问题。

**Q. 我如何排除故障当代理程序设法聊天时，错误信息？**

A. 为了解决此问题：

1. 切记没有有在CRS服务器和代理程序之间的连通性问题。
2. 切记端口范围59000-59030是开放的在防火墙，并且防火墙软件、CSA和抗病毒软件在代理工作站和Supervisor桌面被禁用。
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，并且专用的NIC卡是第二在约束命令。

**Q. 我如何排除故障Cisco JTAPIinconsistantCMCisco JTAPICisco JTAPI错误信息？**

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Enter。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个选项。
4. 更改JTAPI版本的值匹配什么在日志。

**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数据的所有结果。当代理程序统计数据选择时，空白屏幕出现和消息显示。如何解决此问题？**

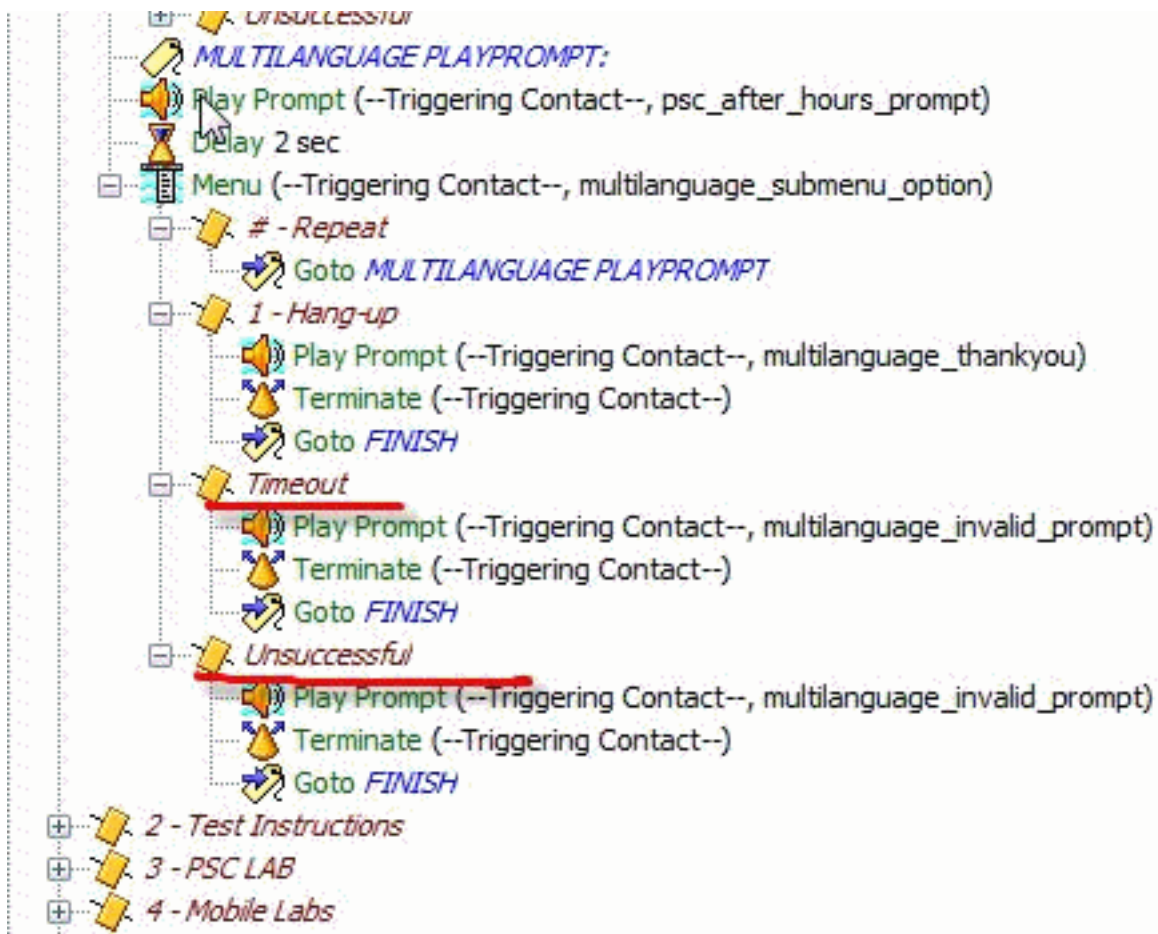
A. 重新启动记录和统计服务为了解决问题。

**Q. 当我设法修改在CAD的企业数据变量，错误信息出现。如何解决此问题？**

A. 重新启动Cisco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，如何从去除系统提示菜单选项？**





A. 做最大。对菜单选项作为0和此的**重试次数**不示出系统提示符。

## Related Information

- [管理员和应用开发员的文档](#)
- [在与IP联络中心\(IPCC\) 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电话代理程序用户指南](#)
- [Cisco CallManager兼容表](#)
- [无法的代理程序登录到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](#)
- [维护控制台的安装防止CCRA 2.x开始](#)
- [试图访问 CRA Appadmin 页面时错误](#)
- [IP 电话应用产品密钥](#)
- [准备安装Cisco CRA 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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)