

# IPCC Express IP/IVR常見問題解答

## 目錄

### [簡介](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR要求常見問題](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR配置常見問題](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR故障排除常見問題](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔介紹了有關IP Contact Center(IPCC)Express的一些最常見常見常見問題(FAQ)。

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## Cisco IPCC Express Edition IP/IVR要求常見問題

**問：哪些版本的Cisco IPCC Express Edition可與Cisco CallManager配合使用？**

A.參閱[CallManager Compatibility Matrix](#)，瞭解哪些版本的IPCC Express與CallManager配合使用。

**問：Supervisor Desktop的初始密碼是什麼？**

A.初始密碼與首次登入的使用者名稱相同。

**問：如何對映Agent Desktop的驅動器？**

A.驅動器的對映取決於網路環境。請聯絡您的網路管理員以瞭解詳細資訊。

**問：聯絡服務隊列(CSQ)的最大數量是多少？**

A. CSQ的最大數量取決於硬體平台，不可配置。對於Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (使用Windows 2000高級伺服器作業系統的雙CPU)，編號為75。對於所有其他平台，最大編號為25。

**問：哪些版本的擴展服務與Cisco CallManager配合使用？**

A.請參閱[Cisco CallManager相容性清單](#)，查詢有關哪些擴展服務版本與CallManager配合使用的資訊。

**問：如何接收IPCC Express最新版本的光碟？**

答：思科軟體應用程式支援(SAS)和思科軟體應用程式支援及升級(SASU)客戶應使用升級工具訂購最新版本。

**問：在哪裡可以收到思科客戶響應應用(CRA)2.x的產品金鑰？**

A.如何獲取Cisco CRA的產品金鑰，請參閱[IP電話應用產品金鑰](#)。

**問：在哪裡可以收到我的用於Cisco IPCC Express 3.x的許可證檔案的副本？**

答：您可以發電子郵件到[licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com)，以獲取Cisco IPCC Express許可證檔案的副本。

注意：從IPCC Express 3.x升級到4.0時，請確保4.0升級許可證檔案位於4.0資料夾中。升級許可證檔案不能與3.5或4.0許可證檔案位於同一資料夾中，因為在升級過程中選擇3.x許可證資料夾時，這將導致錯誤。

**問：如何升級CRS伺服器？**

A.有關如何升級Cisco Customer Response Server及其要求的資訊，請參閱[準備安裝Cisco CRA 3.5](#)。

**問：IPCC Express 4.0(x)和Cisco Agent Desktop(CAD)是否支援Windows Vista作業系統？**

A.目前，Windows Vista不受IPCC Express和CAD支援的作業系統。

**問：IPCC Express系統是否支援.NET framework在其上運行？**

A.目前，不支援在IPCC Express伺服器上運行.NET Framework。

## Cisco IPCC Express Edition IP/IVR配置常見問題

**問：當ICD指令碼撤回未應答的就緒座席的呼叫時，該座席將自動置於未就緒狀態。如何改變狀態？**

A.通過手動轉到c:\program files\wfvavid資料夾下的SubsystemRMCM.properties檔案，可以禁用振鈴無應答(RNA)後的代理可用性。更改行自：agentUnavailRNA=true對false。儲存並關閉檔案，然後重新啟動客戶響應應用程式(CRA)引擎。

**問：主管或座席如何看到給定聯絡服務隊列(CSQ)的隊列中有多少呼叫？**

A.登入IP PhoneAgent後，技能統計資訊可用。您需要轉到Reports > Team Reports，然後按Stats軟鍵才能訪問技能統計資訊。「技能統計」視窗顯示兩個統計資訊：

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：座席無權訪問已登入的座席數。Cisco Agent Desktop僅顯示座席所屬的CSQ中排隊的呼叫數和隊列中最早聯絡人的持續時間。

有關詳細資訊，請參閱[Cisco IP電話代理使用手冊](#)。

## 在即時報告中，「已放棄呼叫」報表重置的頻率是多少？

A. Supervisor Desktop的即時報告每24小時重置一次。因此，如果「已放棄呼叫」報告中有2個呼叫，且在24小時內沒有收到任何呼叫，則該呼叫將被重置為零。

## 問：如何在客戶響應伺服器中配置無提示監控和記錄？

A. 有關如何在Cisco客戶響應解決方案中配置靜默監控和錄製功能的資訊，請參閱[在CRS中配置和部署靜默監控和錄製](#)。

## 問：如何更新Customer Response Solutions伺服器和Agent Desktop上的JTAPI版本？

A. 請參閱[如何將JTAPI更新工具與Cisco IPCC Express配合使用](#)，以瞭解如何在Cisco客戶響應解決方案伺服器上更新JTAPI版本的更多資訊。

## 問：哪些TCP埠允許運行Cisco Agent Desktop？

A. 代理需要使用不同的TCP埠集進行通訊。一組返回Cisco Agent Desktop伺服器(IPCC Express)，另一組埠返回CallManager。Cisco Agent Desktop在企業伺服器上使用TCP埠59000 - 59024。請參閱服務資訊[第29頁：Cisco Desktop Product Suite 4.5\(ICD\)](#)，瞭解其他資訊。

## 問：是否可以在同一PC上運行Agent Desktop和Attendant Console？

A. 是，但前提是Attendant Console未用於控制座席的ICD擴展。不支援使用話務台控制ICD擴展的部署。請參閱[安裝話務台阻止思科CRA 2.x啟動](#)以瞭解更多資訊。

## 問：如何自定義IVR指令碼？

A. 聯系其中任何一方，以獲得IVR自定義指令碼的幫助：

- 聯絡您當地的思科合作夥伴或思科高級服務（可通過您當地的思科客戶團隊獲得）。
- 請聯絡[思科開發人員支援](#)。
- 聯絡此電子郵件地址：[ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com)。

## 問：如何在Cisco Agent Desktop中匯出座席的個人電話簿？

答：不支援在Cisco Agent Desktop中匯入和匯出座席個人電話簿的配置。如果要將電話簿共用給所有座席，您需要登入到IPCC伺服器上的Desktop Administrator並手動建立全域性電話簿。然後，與所有座席共用該電話簿。

## 問：如何在IPCC環境中存檔或永久儲存記錄的電話呼叫檔案？

A. 管理員錄製的錄音作為原始語音資料包存檔。只能使用Supervisor Record Viewer檢視錄音。但是，如果要將所選錄製永久儲存為.wav檔案，可以使用以下任一方法：

- 使用Supervisor Record Viewer中的**播放和儲存**按鈕，將錄製內容儲存到選定的資料夾。
- 使用CRSraw2wav.exe命令行實用程式。此實用程式位於C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin資料夾中。它必須從承載錄音和播放服務(RPServer.exe)的電腦上的命令視窗中的此位置運行。如需詳細資訊，請參閱[Cisco CAD服務資訊](#)的「使用CRSraw2wav公用程式」一節。

**問：是否可以在IVR指令碼的「建立URL文檔」步驟中使用https URL?**

A. CRS不支援https。CRS僅支援Java支援的預設協定，即檔案協定、ftp協定和http協定。

**問：CRS是否支援座席保留呼叫?**

答：不，CRS不支援呼叫保留。

**問：「IVR應用程式效能分析報告」中的應用程式ID -1表示什麼?**

A. IVR告中的應用程式ID -1表示以下其中一項：

- 座席對座席呼叫
- 非ICD呼叫
- 座席到座席轉接/會議諮詢腿

為了確定-1應用程式的統計資訊是由於座席對座席的呼叫或轉接引起的，必須生成涵蓋相同時段的座席詳細資訊歷史報告。Call ANI列顯示每個呼叫的來源：ICD

有時會ID -1:

- 如果座席摘機，則在未完成呼叫的情況下掛機或
- 如果呼叫被拒絕。要查詢這些被拒絕的呼叫，請在設定了Debug級別SS\_TEL的MIVR跟蹤中搜尋CALL\_REJECTED。拒絕呼叫的可能原因包括：沒有可用的CTI埠（進入系統的呼叫數多於可用的CTI埠）。IVR指令碼將循環並且呼叫保留在CTI埠中。錯誤配置的分割槽和CSS

**問：是否可以通过IPCC歷史報表中的「按呼叫詳細呼叫CCDR報告」來瞭解哪一方（客戶或座席）斷開了呼叫?**

A.不，當前IPCC歷史報告資料庫中沒有欄位來確定哪一端中斷了呼叫。有關詳細資訊，請參閱[思科客戶響應解決方案歷史報告管理員和開發人員指南](#)。

**問：是否可以授予某個人更改座席技能和資源組的許可權，而不授予其對Appadmin網頁的完全管理許可權?**

答：不，您需要具有完全管理許可權才能更改座席的技能和資源組。目前，更改IPCC Express中的任何設定的唯一方法是讓使用者以管理員身份登入到Appadmin。

**問：在CRS中是否有辦法播放蜂鳴音發生器，使兩個呼叫者都知道正在錄製對話?**

A.開始錄製時無法播放嗶聲或聲調。思科建議您發佈通知，通知來電者正在錄製的呼叫。

**問：能否將IPCC Express配置為使用G.711和G.729編解碼器?**

A.對於IPCC Express伺服器，可以選擇編解碼器為G.711或G.729。但是，它不支援同時使用這兩種編解碼器。您必須設定代碼轉換來解決問題。

## 問：如何禁用CRS聊天並保持主管監控？

A.打開Desktop Administrator，然後選擇Desktop Configuration > Work Flow Groups > Agents > Default > user interface。按一下工具欄頁籤，然後從給定清單中選擇chat並取消選中visible覈取方塊。

## Cisco IPCC Express Edition IP/IVR故障排除常見問題

### 為什麼我的座席陷入了「保留」狀態？

A.導致座席停滯在「保留」狀態的因素可能有幾。這些問題包括「現場通知」中描述各種DDTS問題、使用[IP Contact Center\(IPCC\)Express使整合聯絡分配\(ICD\)座席停滯在保留狀態](#)。另請參閱[Cisco IPCC Express:排查隊列中的呼叫故障](#)。

### 問：為什麼登入AppAdmin視窗時遇到問題？

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H引入了Windows 2000修補程式Q274450。此修補程式阻止使用者登入到AppAdmin視窗。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCEa24526](#)(僅限註冊客戶)。修正方法是升級至思科客戶回應應用程式(CRA)版本2.5.5。

**注意：**如果將CRS中的LDAP埠配置從預設值389更改為其他值，則可能無法登入到AppAdmin視窗。在這種情況下，您需要在c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini檔案中將Active Directory埠恢復為389。更改此設定後，您應該能夠啟動CRS引擎服務並登入到AppAdmin視窗。登入後，您可以在System > Configuration and Repository下將埠配置更改為389。

### 問：如何恢復AppAdmin視窗丟失的密碼？

A.如果AppAdmin視窗的密碼丟失，您可以完成以下步驟以登入應用程式：

1. 找到ccndir.ini檔案並將其重新命名為ccndir.ini.old。
2. 開啟CRA AppAdmin頁面，選擇Start > Programs > Cisco CRA Administrator。這將引導您完成嚮導。
3. 最後，選擇要用於Admin的使用者。

如果上述步驟沒有幫助，請完成以下步驟以恢復丟失的CRS Appadmin密碼：

1. 在CRS伺服器上，選擇C > Program Files > wfavvid，然後按兩下cet.batfile。按一下No可顯示使用此工具時的警告。
2. 在左側窗格中，按兩下以下配置對象型別  
: com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig
3. 在右側窗格中，按兩下為節點返回的行。
4. 在此新視窗中，按一下Tab com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig
5. 從下拉選單中選擇全新安裝，以更改的值。
6. 按一下Apply以儲存變更。

### 問：為什麼我無法登入我的Cisco Agent Desktop？

答：您可以在以下文檔中查詢有關登入失敗相關更常見問題的資訊：

- [代理無法登入到Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop — 許可證檔案損壞](#)

注意：如果代理可以登入但無法進入就緒狀態，請重新啟動CTIManager服務以解決問題。如果您有多台CallManager伺服器，則需要在所有伺服器上重新啟動該服務。如果只重新啟動CTIManager服務，則只會影響座席的IP電話，而不影響非座席IP電話。

**問：為什麼會收到此錯誤？無法登入到CTI管理器伺服器！請諮詢您的管理員？**

A.有關登入錯誤消息的資訊，請參閱[登入Cisco Supervisor Desktop失敗 — 沒有團隊的Supervisor Desktop ID](#)。

**問：在呼叫過程中，如何避免「呼叫聊天」視窗出現？**

A.如果系統未配置為隱身模式，「呼叫聊天」視窗將顯示在前景中。選擇Desktop Configuration > Workflow Group > Agents > Default > User Interface > Miscellaneous以更改配置。將Agent Window Behavior更改為stealth mode。

或者，您也可以在此伺服器上的userinterface.ini檔案中進行更改。在此檔案中，找到具有ViewOption=的行。然後，將此值從NORMAL更改為STEALTH。

注意：您無法禁用「呼叫聊天」視窗。但是，也可以將「呼叫聊天」視窗配置為在隱藏模式下運行。這將節省案頭空間，因為「呼叫聊天」視窗不會彈出到前面。

注意：在允許座席與主管聊天時，沒有支援的方法阻止座席與座席聊天。

**問：IPCC Express是否具有允許管理員記錄座席之間傳送的所有聊天消息的功能？**

A.您無法監控或記錄聊天消息或聊天服務的使用情況。聊天日誌僅以即時方式維護，即在「呼叫聊天」視窗中開啟。關閉會話視窗後，日誌將丟失。有關詳細資訊，請參閱[Cisco Agent Desktop使用手冊](#)中的「使用聊天」部分。

**問：為什麼在嘗試訪問AppAdmin視窗時收到HTTP錯誤500？**

A.請參閱[嘗試訪問CRA Appadmin頁面時出錯](#)以瞭解更多資訊。

**問：為什麼在嘗試調試指令碼時收到RMI錯誤？**

A.遠程方法呼叫(RMI)錯誤消息，[localhost:1099];java.net.ConnectException:指令碼時，將顯示連線被拒絕。請參閱[在Cisco IPCC Express中調試指令碼時RMI錯誤](#)以瞭解更多資訊。

**問：如何將企業資料從IPCC Express伺服器傳送到IP代理電話？**

答：您需要使用使用者名稱telecaster和密碼telecaster建立Cisco CallManager使用者，並將要顯示企業資料的所有座席IP電話關聯到該電話機使用者。有關如何建立Telecaster使用者的資訊，請參閱[安裝指南 — 思科案頭產品套件4.5.5\(ICD\)](#)的建立「Telecaster」使用者部分。

注意：在建立telecaster使用者後，需要重新啟動Cisco Desktop TAI Server服務。

如果應答呼叫時座席電話上未顯示企業資料，請執行以下步驟：

1. 請參閱[服務資訊Cisco案頭產品套件4.5\(ICD\)](#)中的企業資料在電話振鈴時或得到應答時不會在IP電話上彈出一節中提到的故障排除步驟。
2. 使用Cisco Desktop Administrator並確保已選中座席所屬工作組的Show Enterprise Data框。請參閱[思科案頭管理員使用手冊](#)的企業資料部分。

**問：如何排除選擇非活動座席從IPCC Express中刪除座席時接收空白頁的問題？**

A.完成以下步驟以解決此問題：

1. 停止CRS節點管理器服務。
2. 清空\wfavvid\tomcat\_appadmin\work資料夾。
3. 在\wfavvid\tomcat\_appadmin\webapps\appadmin\WEB\_INF下，開啟web.xml檔案並新增以下行：新增此標籤，您可以在其中看到所有其<servlet>標籤：  

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

新增此標籤，您可以在其中看到所有<servlet-mapping>標籤：  

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```
4. 儲存web.xml文件。
5. 重新啟動CRS節點管理器服務並再次刪除代理。

**問：如何解決最近域控制器發生更改後停止服務的企業資料子系統問題？**

A.完成以下步驟以解決此問題：

1. 轉到HKEY\_Local\_Machine/Software/Spanlink/Site Setup登錄檔位置，將LDAP主機1的登錄檔值更改為新域控制器的IP地址。
2. 轉到C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\Desktop並修改這些檔案以反映新域控制器的IP地址：AdvancedManager.cfgInstallManager.cfg
3. 從Windows服務重新啟動CRS節點管理器服務。

**問：如何排除此錯誤消息的故障：。在資料儲存控制中心下顯示的代理、歷史和儲存庫資料儲存類別是什麼？**

A.由於IPCC Express節點中的某個SQL複製問題，將顯示此錯誤消息。

完成以下步驟即可解決問題：

1. 在CRS AppAdmin中轉到System > Control Center > Component Activation。
2. 選擇Subscriber節點，然後取消選擇以下3個資料儲存區：Agent、Historical和Repository。按一下「Update」。
3. 完成本練習後，重新啟用此節點上的資料儲存區。
4. 重新啟動CRS節點管理器服務。

**問：如何排除此錯誤消息的故障：com.cisco.cluster.ClusterException:CRS1上的元件CRS歷史資料儲存處於禁用狀態？**

A.此錯誤消息表明CRS歷史資料儲存元件在控制中心內未處於活動狀態或未獲得許可。為了解決此問題，請確保CRS歷史資料儲存被許可為True，且狀態在CRS AppAdmin頁面的System > Control Center > Component Activation下為Activated。驗證CRS Historical Datastore ( CRS歷史資料儲存 ) 元件左側是標籤。

**問：如何排除此錯誤消息的故障：CRS時，不支援SimpleRecognitionDialog?**

A.檢查JTAPI觸發器是否與任何媒體組關聯。如果沒有，請建立媒體組並將其與JTAPI觸發器關聯以解決問題。

**問：如何診斷，此聊天會話是否關閉了錯誤消息？**

A.為了解決此問題：

1. 確保CRS伺服器 and 代理之間不存在連線問題。
2. 確保在防火牆和防火牆軟體、CSA中開啟埠範圍59000-59030，並且已在代理工作站和Supervisor案頭上禁用防病毒軟體。
3. 如果防火牆設定看起來良好，請檢查伺服器上的NIC卡設定，以驗證公共NIC卡在繫結順序中列在首位，專用NIC卡在繫結順序中列在第二。

**問：如何排除Cisco JTAPI客Unified CMJTAPICisco JTAPI錯誤消息？**

A.為了解決此問題，請完成以下步驟：

1. 在CRS伺服器上，選擇開始>運行，鍵入CET.bat，然後按Enter。按一下No可顯示使用此工具時的警告。
2. 按一下CET工具左窗格中的ClusterDependentConfig。
3. 在右窗格中，按兩下第一個條目並轉到第二個頁籤。
4. 更改JTAPI版本的值以匹配日誌中的內容。

**問：當座席從其CAD螢幕上按一下「座席報告」按鈕時，將顯示除「座席統計」之外的所有結果。選擇「座席統計」後，將顯示空白螢幕，並且非活動消息。如何解決此問題？**

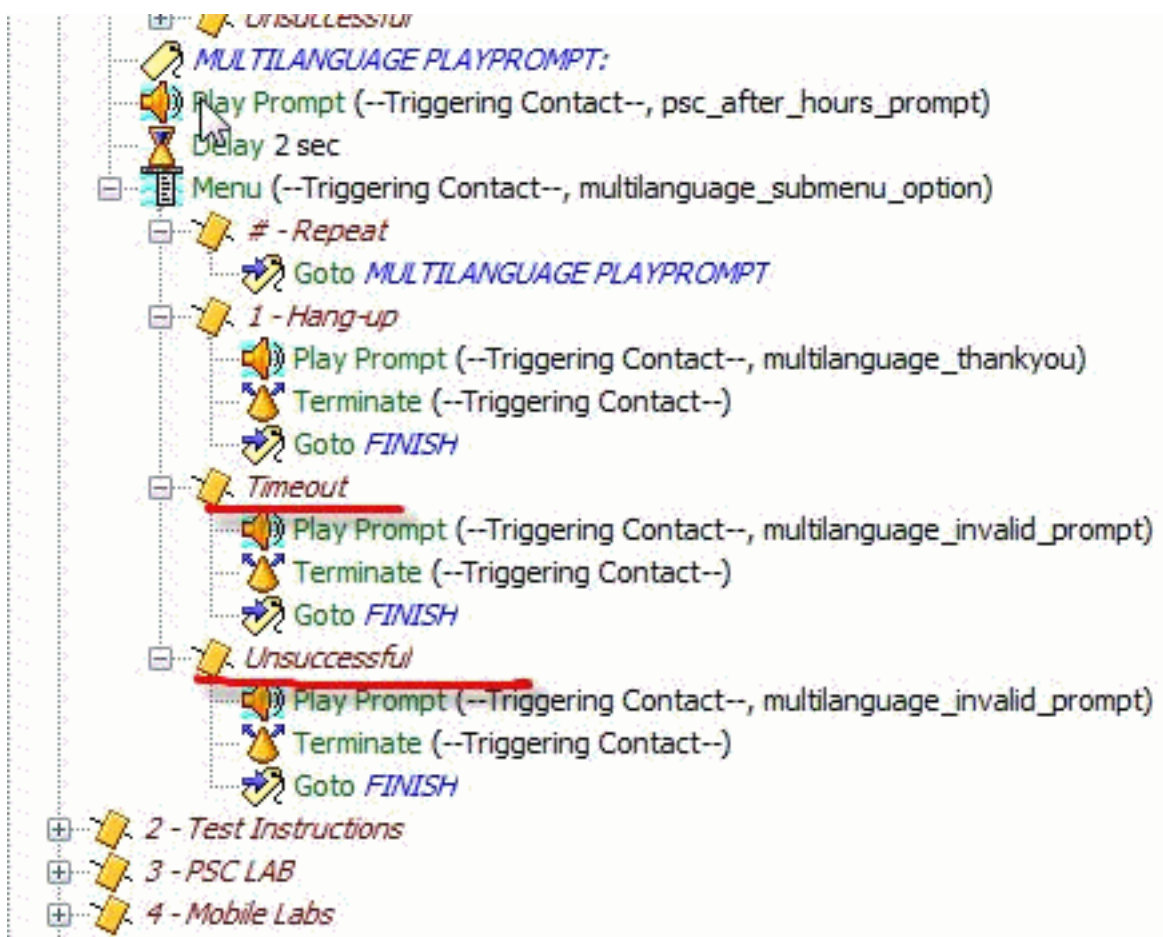
A.重新啟動錄音和統計服務以解決問題。

**問：當我嘗試修改CAD中的企業資料變數時，Unable to write data to Enterprise service Changes will be discarded(改) 錯誤資訊。如何解決此問題？**

A.重新啟動Cisco Desktop Enterprise服務以解決問題。

**問：當使用者不按其他選項時，如何從「are you still there」中刪除系統提示？**





A.做最大。將菜單選項重試為0，它不會播放系統提示。

## 相關資訊

- [適用於管理員和應用程式開發人員的文檔](#)
- [使用IP Contact Center\(IPCC\)Express的整合聯絡人分配\(ICD\)座席停滯於保留狀態](#)
- [Cisco IPCC Express:排查隊列中的呼叫故障](#)
- [Cisco IP Phone Agent使用手冊](#)
- [Cisco CallManager相容性矩陣](#)
- [代理無法登入到Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop — 許可證檔案損壞](#)
- [登入Cisco Supervisor Desktop失敗 — 沒有團隊的Supervisor Desktop ID](#)
- [在CRS中配置和部署靜默監控和記錄](#)
- [如何在Cisco IPCC Express中使用JTAPI更新工具](#)
- [安裝話務台會阻止CCRA 2.x啟動](#)
- [嘗試訪問CRA Appadmin頁面時出錯](#)
- [IP電話應用產品金鑰](#)
- [準備安裝Cisco CRA 3.5](#)
- [服務資訊：思科案頭產品套件4.5\(ICD\)](#)
- [在Cisco IPCC Express中調試指令碼時出現RMI錯誤](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)