



トラブルシューティング

- [管理ポータルの問題のトラブルシューティング](#) (1 ページ)
- [Desktop 問題のトラブルシューティング](#) (4 ページ)

管理ポータルの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、次の表が問題解決に役立ちます。

問題	説明/回避策
管理ポータルにログインできない。	正しいユーザー名とパスワードを入力したことを確認します。
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、いくつか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コールに関するデータが表示されないか、またはエージェントがログインしていないと表示される。	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ます。
[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 (Please Refresh the Page)」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ます。残りの Webex Contact Center ウィンドウを閉じてログインし直します。

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 (Agent)] ビューのサイズを変更すると、アイドル状態とラップアップ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します。
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エスカレーションします。
レポートまたはモニタリングページでチャートを表示しているときに、「<date> の <time> に通信が中断」というメッセージが表示される。	メッセージに示されている時間の後、システムがチャート内のデータを更新できませんでした。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エスカレーションします。
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エスカレーションします。
リアルタイムエージェントレポートで、ラップアップ件数と入力したラップアップコードの数が一致しない。	この不一致は、ラップアップコードを選択せずに、ラップアップ中に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ます。
既存のアイドルコードとラップアップ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、編集される前の以前のコード名、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ます。
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 (Agent)] 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されるときに1つのセルではなく、2つのセルに表示されます。これは、コンマが [ログイン時刻 (Login Time)] フィールドの日付と時刻から日を分離するためです。

問題	説明/回避策
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。
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、初めてログインするチームにとって一時的なものです。通常、データは午前 0 時から 30 分間隔で表示されます。
[履歴レポート (Historical Reports)] モジュールでは、ログアウトしてログインし直した後に、カスタマイズされたデフォルトのレポートのパラメータが保存されない場合がある。	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 秒間待機します。
モニタリング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ます。
モニタリングセッションを 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、再度開きます。
別のキューに対するモニタリングリクエストの場合でも、スーパーバイザの電話が鳴る。	チームに対してモニタリングがリクエストされ、複数のキューが同じチームを回送に使用する場合、そのチームのキューのコールが監視されます。
コールが終了しても、モニタリング画面にはコールが進行中であることが示される。	カスタマーサポートにエスカレーションします
サインインしているエージェントは、スキルプロファイルに加えられた変更を表示できません。	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

管理ポータルの問題を Cisco Webex Contact Center カスタマーサポートにエスカレーションするときには、次の情報を必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。
- 問題が最初に確認された時刻。
- 問題が [モニタリング (Monitoring)] モジュールで発生した場合は、スーパーバイザがコールを試行した番号とコールセッション ID (ある場合) 。

Desktop 問題のトラブルシューティング

ネットワークの中断

2分未満のネットワークの中断が発生した場合、Desktop は、[再接続 (Reconnecting)] メッセージの後に、[正常に再接続 (successfully reconnect)] メッセージが表示します。

ネットワーク中断が2分より長く継続する場合は、現在の Desktop 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 でサインインが失敗した場合は、バックアップ アプリケーション センターのサイン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中断をエスカレートします。問題が発生した時刻と、影響を受けたエージェントの数を報告します。

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。

Desktop アプリケーションに関する問題

Desktop アプリケーションに問題が発生した場合は、次の表が問題解決に役立ちます。

問題	説明/回避策
Desktop にサインインできない。	<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. サインイン画面に正しいユーザー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。
サインイン時に、[Go]をクリックすると、「無効な電話番号 (Invalid phone number) 」というエラーメッセージが表示されます。	入力した DN の形式が正しいことと、番号が有効かどうか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、通話が完了するまで再びサインインすることはできません。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、システムが自動的に通話の保留を解除してください。
Desktop ウィンドウを更新すると、ユーザーはサインアウトされ、サインイン画面が表示されます。	改めてサインインします。サインイン中はウィンドウを最新の情報に更新しないでください。

問題	説明/回避策
<p>Desktop のステータスバーには、[応答不可 (Not Responding)] と表示され、電話の呼び出し音は鳴らなくなります。</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. 問題が解決した後、メッセージのボタンの1つをクリックして、状態を[対応可能 (Available)] または[アイドル (Idle)] に変更します。
<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、突然サインアウトされます。</p>	<p>Desktop に再度サインインします。サイン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>サインイン中に Desktop を再起動すると、問題が発生する場合があります</p>	<p>デスクトップに同時に複数の Desktop アプリケーションを開かないでください。</p>
<p>Desktop の動作が非常に遅くなります。</p>	<p>Desktop 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。システムからサインアウト後、Desktop 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 タスクマネージャー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、Desktop からエージェントがサインアウトされることがあります。</p>	<p>Desktop に再度サインインします。</p>
<p>Desktop は表示されません。</p>	<p>Desktop 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ません。</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>
<p>対応可能ステータスなのに、通話が送られてこない。</p>	<p>[対応可能 (Available)] 状態であり、正しいチームにサインインしていることを確認してください。</p>

問題	説明/回避策
お客様との会話中なのに、Desktopのステータスバーに「予約済み (Reserved)」と表示されます。	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、Desktopのステータスバーに「応答不可 (Not Responding)」と表示されます。	正しい DN を入力したことを確認してください。
Desktopのステータスバーに「再接続中 (Re-connecting)」と表示されます。	コンピュータ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。	Desktopのステータスバーに「応答不可 (Not Responding)」と表示される場合、「応答可能 (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、Desktop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。
アウトバウンド通話ができない。	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 Desktop に通話詳細が表示されません。	「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表示されます。

オーディオに関する問題

Desktop でオーディオに関する問題がある場合は、次の表が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ます。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/音声途切れる または 遅延が大きい	接続不良。ネットワークに問題がある可能性があります。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エスカレーションします。
混線	カスタマーサポートにエスカレーションします。
片通話	ミュートになっていないことを確認します。ミュートになっていない場合は、カスタマーサポートにエスカレートします。

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 Webex Contact Center カスタマーサポートにエスカレーションするときには、次の情報を必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。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。