

IPCC Express CRA Editor visualizza la tavolozza vuota al momento del lancio

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritta la ragione per cui viene visualizzata una tavolozza vuota quando si avvia l'editor CRA (Customer Response Applications) in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Il documento fornisce anche una possibile soluzione al problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza di questo argomento:

- Amministrazione base di IPCC Express

[Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è IPCC Express versioni 3.1 e 3.5.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

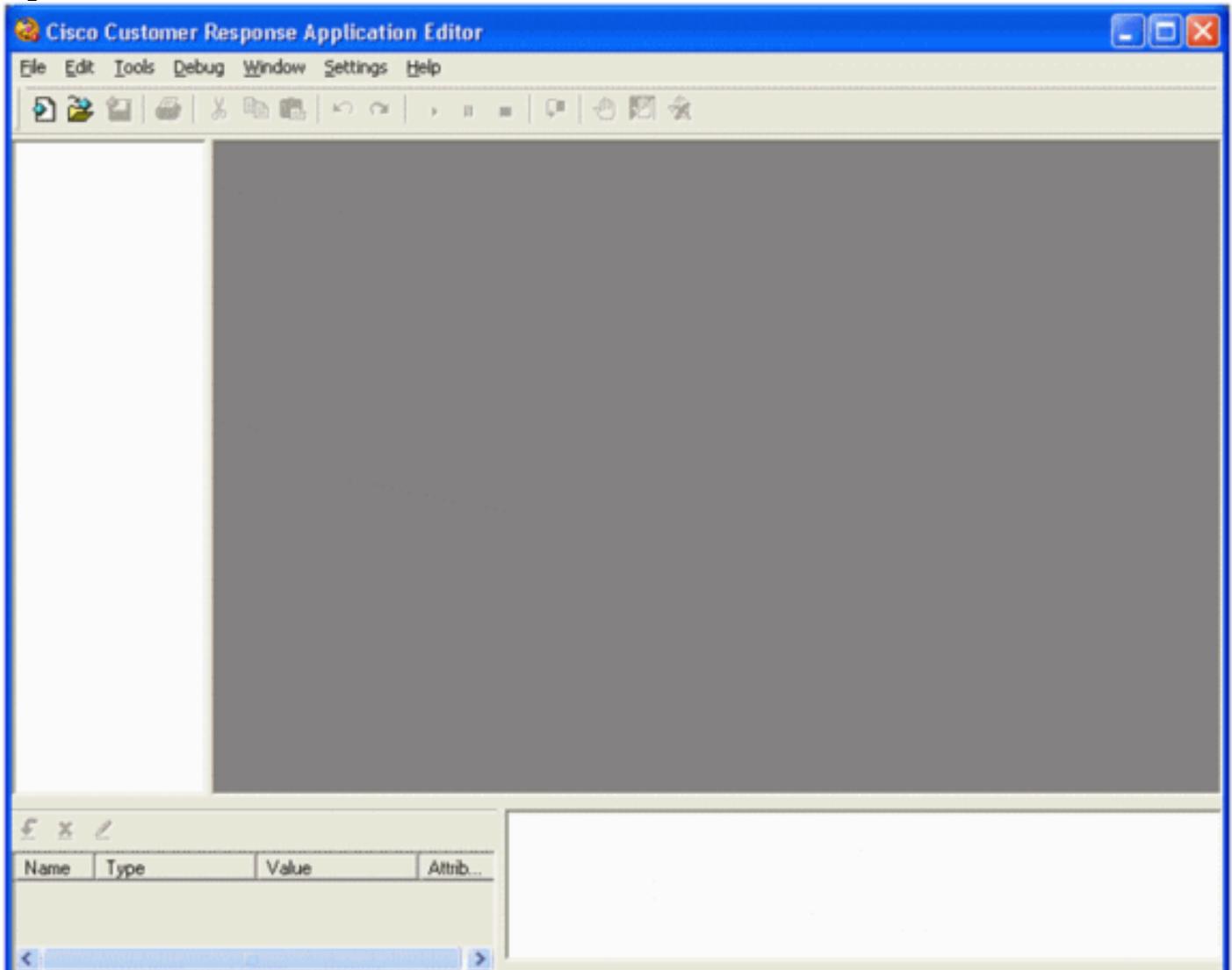
[Convenzioni](#)

Fare riferimento a [Cisco Technical Tips Conventions per ulteriori informazioni sulle convenzioni dei documenti](#).

Problema

Dopo aver scaricato e installato il plug-in di CRA Editor, CRA Editor visualizza un pallet vuoto, come mostrato nella [Figura 1](#).

Figura 1 - Editor CRA



Soluzione

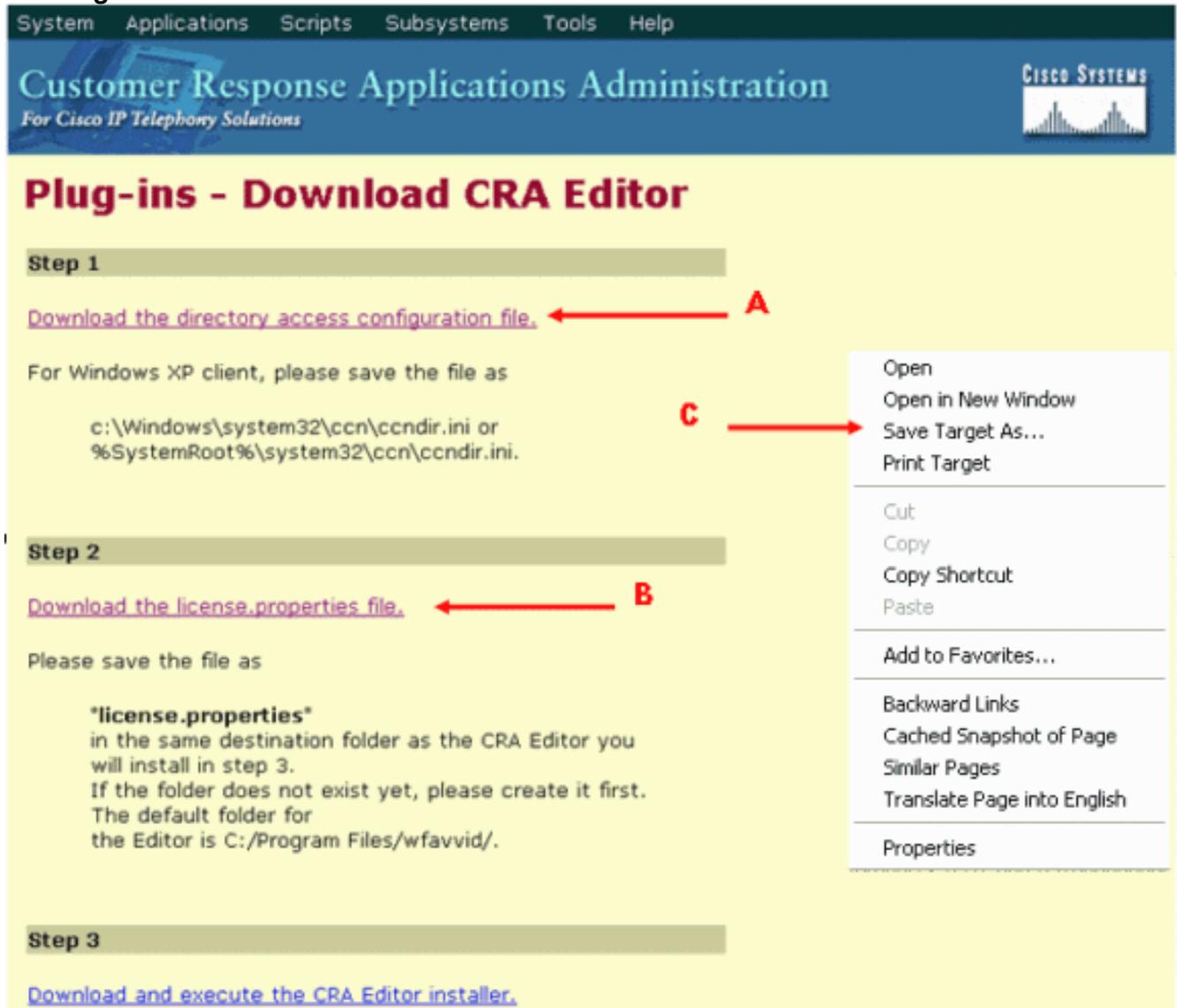
È probabile che la causa sia un problema con il file license.properties. Il file risulta danneggiato quando viene salvato localmente.

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

Nota: in questa procedura si presume che l'editor CRA sia stato installato sul PC in cui è visualizzata la tavolozza vuota.

1. Aprire AppAdmin in un browser.
2. Scegliere **Strumenti > Plug-in**.
3. Fare clic su **Cisco CRA Editor**.
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Download the directory access configuration**

file, quindi selezionare **Save Target As...**. Nella [Figura 2](#), la freccia A mostra **Download** del file di configurazione dell'accesso alla directory, mentre la freccia C mostra **Save Target As...**. **Figura 2 - Amministrazione CRA**



5. Salvare il file **ccndir.ini** nella cartella C:\WINNT\system32\ccn. **Nota:** se necessario, sovrascrivere un file esistente.
6. Fare clic su **Chiudi** nella finestra Download completato.
7. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Download the license.properties file**, quindi selezionare **Save Target As...**. Nella [Figura 2](#), la freccia B mostra **Download** del file **license.properties**, mentre la freccia C mostra **Save Target As...**
8. Nella casella di riepilogo Tipo file: selezionare **Tutti i file** e nel campo Nome file: , modificare il nome in **license.properties**.
9. Salvare il file nella cartella C:\Program Files\wfavvid. **Nota:** se necessario, sovrascrivere un file esistente.
10. Fare clic su **Chiudi** nella finestra Download completato.
11. Aprire l'editor CRA. La tavolozza vuota non dovrebbe essere visualizzata.

[Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)