

IPCC 익스프레스 IP/IVR FAQ

목차

[소개](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR 요구 사항 FAQ](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR 구성 FAQ](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR 문제 해결 FAQ](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 IP Contact Center(IPCC) Express에 대해 자주 묻는 자주 묻는 질문(FAQ)을 다룹니다.

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR 요구 사항 FAQ

Q. Cisco CallManager와 연동되는 Cisco IPCC Express Edition 버전은 무엇입니까?

A. CallManager와 연동되는 IPCC Express의 버전을 알아보려면 CallManager 호환성 매트릭스를 참조하십시오.

Q. Supervisor Desktop의 초기 암호는 무엇입니까?

A. 초기 비밀번호는 첫 번째 로그인 사용자 이름과 동일합니다.

Q. Agent Desktop용 드라이브를 매핑하려면 어떻게 해야 합니까?

A. 드라이브 매핑은 네트워크 환경에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 네트워크 관리자에게 문의하십시오.

Q. 최대 CSQ(Contact Service Queues) 수는 얼마입니까?

A. 최대 CSQ 수는 하드웨어 플랫폼에 따라 달라지며 구성할 수 없습니다. Cisco MCS-7845H-2.4-CC1(Windows 2000 Advanced Server Operating System을 사용하는 듀얼 CPU)의 경우 75입니다. 다른 모든 플랫폼의 경우 최대 수는 25입니다.

Q. Cisco CallManager에서 작동하는 확장 서비스 버전은 무엇입니까?

A. CallManager와 함께 작동하는 확장 서비스 버전에 대한 자세한 내용은 [Cisco CallManager 호환성 매트릭스](#)를 참조하십시오.

Q. 최신 버전의 IPCC Express에 대한 CD를 받으려면 어떻게 해야 하나요?

A. Cisco SAS(Software Application Support) 및 Cisco SASU(Software Application Support Plus Upgrades) 고객은 업그레이드 툴을 사용하여 최신 버전을 주문해야 합니다.

Q. Cisco CRA(Customer Response Applications) 2.x의 제품 키는 어디에서 받을 수 있습니까?

A. Cisco CRA의 제품 키를 얻는 방법에 대한 자세한 내용은 [IP 텔레포니 애플리케이션 제품 키](#)를 참조하십시오.

Q. Cisco IPCC Express 3.x용 라이선스 파일의 사본은 어디에서 받을 수 있습니까?

A. licensing@cisco.com으로 이메일을 보내 Cisco IPCC Express 라이선스 파일의 사본을 받을 수 있습니다.

참고: IPCC Express 3.x에서 4.0으로 업그레이드할 때 4.0 업그레이드 라이선스 파일이 4.0 폴더에 있는지 확인하십시오. 업그레이드 절차 중에 3.x 라이선스 폴더를 선택하면 오류가 발생하므로 업그레이드 라이선스 파일은 3.5 또는 4.0 라이선스 파일과 같은 폴더에 있을 수 없습니다.

Q. CRS 서버를 업그레이드하려면 어떻게 해야 하나요?

A. Cisco Customer Response Server를 업그레이드하는 방법 및 요구 사항에 대한 자세한 내용은 [Cisco CRA 3.5](#) 설치 준비를 참조하십시오.

Q. IPCC Express 4.0(x) 및 Cisco Agent Desktop(CAD)에 Windows Vista 운영 체제가 지원됩니까?

A. 현재 Windows Vista는 IPCC Express 및 CAD에서 지원되는 운영 체제가 아닙니다.

Q. IPCC Express 시스템은 .NET Framework를 지원하나요?

A. 현재 IPCC Express 서버에서 .NET Framework를 실행하는 것은 지원되지 않습니다.

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR 구성 FAQ

Q. ICD 스크립트에서 응답이 없는 준비된 상담원의 통화를 취소하면 상담원은 자동으로 준비 안 됨 상태가 됩니다. 상태를 어떻게 변경하나요?

A. `c:\program files\wfvavid` 폴더의 `SubsystemRMCM.properties` 파일로 수동으로 이동하여 RNA(Ring No Answer) 이후의 에이전트 가용성을 비활성화할 수 있습니다. 줄 변경 위치 `:agentUnavailableRNA=true`에서 **false**로 설정합니다. 파일을 저장하고 닫은 다음 CRA(Customer Response Applications) 엔진을 다시 시작합니다.

Q. 슈퍼바이저 또는 에이전트는 지정된 CSQ(연결 서비스 대기열)에 대해 대기중인 통화 수를 어떻게 확인하나요?

A. 기술 통계는 IP PhoneAgent에 로그인할 때 사용할 수 있습니다. 기술 통계에 액세스하려면

Reports > Team Reports(팀 보고서)로 이동하여 **Stats** 소프트 키를 눌러야 합니다.기술 통계 창에는 두 가지 통계가 표시됩니다.

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.

참고: 상담원은 로그인된 상담원 수에 액세스할 수 없습니다.Cisco Agent Desktop은 상담원이 속한 CSQ에 대해 대기된 통화 수 및 대기열에서 가장 오래된 연결 기간만 표시합니다.

자세한 내용은 [Cisco IP Phone Agent 사용 설명서](#)를 참조하십시오.

Q. 취소된 통화 보고서는 실시간 보고에서 얼마나 자주 재설정됩니다?

A. Supervisor Desktop의 실시간 보고는 24시간마다 재설정됩니다.따라서 2개의 통화가 취소된 통화 보고서에 있고 24시간 내에 통화가 수신되지 않을 경우 0으로 재설정됩니다.

Q. Customer Response Server에서 무음 모니터링 및 녹화를 구성하려면 어떻게 해야 하나요?

A. Cisco 고객 대응 솔루션에서 무음 모니터 및 녹음 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 CRS에서 무음 모니터링 및 녹음 구성 및 구축을 참조하십시오.

Q. Customer Response Solutions 서버 및 Agent Desktop에서 JTAPI 버전을 업데이트하려면 어떻게 해야 하나요?

A. Cisco Customer Response Solutions 서버에서 JTAPI 버전을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Cisco IPCC Express](#)에서 JTAPI 업데이트 도구를 사용하는 방법을 참조하십시오.

Q. Cisco Agent Desktop을 실행할 수 있는 TCP 포트는 무엇입니까?

A. 상담원이 통신하려면 서로 다른 TCP 포트 집합을 사용해야 합니다.한 집합은 Cisco Agent Desktop 서버(IPCC Express)로 돌아가고 두 번째 포트 범위는 CallManager로 돌아갑니다.Cisco Agent Desktop은 엔터프라이즈 서버에서 TCP 포트 59000 - 59024를 사용합니다.[서비스 정보](#)의 29페이지 참조:[자세한 내용은 Cisco Desktop Product Suite 4.5\(ICD\)](#)를 참조하십시오.

Q. Agent Desktop 및 Attendant Console을 동일한 PC에서 실행할 수 있습니까?

A. 예. 그러나 Attendant Console을 사용하여 상담원의 ICD 확장을 제어하지 않는 경우에만 해당됩니다.Attendant Console을 사용하여 ICD 확장을 제어하는 배포는 지원되지 않습니다.자세한 내용은 [Attendant Console 설치를 참조하십시오. Cisco CRA 2.x가 시작되지 않도록](#) 합니다.

Q. IVR 스크립트를 사용자 지정하려면 어떻게 해야 하나요?

A. IVR 사용자 지정 스크립트에 대한 지원을 받으려면 다음 중 하나에 문의하십시오.

- 현지 Cisco 파트너 또는 Cisco Advanced Services(현지 Cisco 어카운트 팀을 통해 제공)에 문의하십시오.
- [Cisco 개발자 지원에 문의하십시오.](#)
- 다음 이메일 주소로 연락:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com

Q. Cisco Agent Desktop에서 상담원의 개인 전화 번호부를 내보내려면 어떻게 해야 하나요?

A. Cisco Agent Desktop에서 상담원의 개인 전화 번호부를 가져오고 내보내는 구성은 지원되지 않습니다. 모든 상담원에게 전화 번호부를 공유하려면 IPCC 서버의 데스크톱 관리자에 로그인하여 수동으로 글로벌 전화 번호부를 만들어야 합니다. 그런 다음 모든 상담원과 전화 번호부를 공유하십시오.

Q. 녹음된 전화 통화 파일을 IPCC 환경에 보관하거나 영구적으로 저장하려면 어떻게 해야 하나요?

A. 수퍼바이저가 작성한 녹음은 원시 음성 데이터 패킷으로 보관됩니다. 녹음은 Supervisor Record Viewer를 통해서만 검토할 수 있습니다. 그러나 선택한 녹음을 .wav 파일로 영구적으로 저장하려면 다음 방법 중 하나를 사용할 수 있습니다.

- Supervisor Record Viewer의 재생 및 저장 단추를 사용하여 녹음을 선택한 폴더에 저장합니다.
- CRsraw2wav.exe 명령줄 유틸리티를 사용합니다. 이 유틸리티는 C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin 폴더에 있습니다. 이 위치는 녹음 및 재생 서비스를 호스팅하는 컴퓨터의 명령 창(RPServer.exe)에서 이 위치에서 실행해야 합니다. 자세한 내용은 [Cisco CAD 서비스 정보](#)의 CRsraw2wav 유틸리티 사용 섹션을 참조하십시오.

Q. IVR 스크립트의 URL 문서 생성 단계에서 https URL을 사용할 수 있습니까?

A. CRS는 https를 지원하지 않습니다. CRS는 파일 프로토콜, ftp 프로토콜 및 http 프로토콜인 Java에서 지원하는 기본 프로토콜만 지원합니다.

Q. CRS는 상담원에 대해 통화 지정정보를 지원하나요?

A. 아니요, 통화 지정정보는 CRS에서 지원되지 않습니다.

Q. IVR 애플리케이션 성능 분석 보고서의 애플리케이션 ID -1은 무엇을 의미하나요?

A. IVR 애플리케이션 성능 분석 보고서의 애플리케이션 ID -1은 다음 중 하나를 나타냅니다.

- 상담원 간 통화
- 비 ICD 통화
- 상담원 간 호전환/컨퍼런스 상담 레그

-1 응용 프로그램에 대한 통계가 상담원 간 통화 또는 전송으로 인한 것인지 확인하려면 동일한 기간을 포함하는 상담원 세부 정보 내역 보고서를 생성해야 합니다. 통화 ANI 열에는 각 통화의 소스가 표시됩니다.

때때로 ID -1 발생합니다.

- 상담원이 연결을 끊으면 통화를 완료하지 않고 전화를 끊습니다. 또는
- 통화가 거부된 경우 거부된 통화를 찾으려면 디버그 수준 `SS_TEL` 집합으로 MIVR 추적에서 `CALL_REJECTED` 검색합니다. 통화 거부의 가능한 원인은 다음과 같습니다. 사용 가능한 CTI 포트가 없습니다(사용 가능한 CTI 포트보다 더 많은 통화가 시스템에 들어오고 있음). IVR 스크립트 루프 및 통화는 CTI 포트에 남아 있습니다. 잘못된 구성된 파티션 및 CSS

Q. IPCC 내역 보고서의 세부 통화 CCDR 보고서에서 어떤 당사자(고객 또는 상담원)가 통화를 끊었는지 알 수 있습니까?

A. 아니요. 현재 IPCC 내역 보고서 데이터베이스에는 통화 연결이 끊어진 종료를 결정하는 필드가 없습니다. 자세한 내용은 [Cisco Customer Response Solutions Historical Reporting Administrator and Developer Guide](#) 를 참조하십시오.

Q. Appadmin 웹 페이지에 대한 전체 관리 권한을 부여하지 않고 다른 사람에게 에이전트의 기술 및 리소스 그룹을 변경할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니까?

A. 아니요. 상담원의 스킬 및 리소스 그룹을 변경하려면 전체 관리 권한이 있어야 합니다. 현재 IPCC Express에서 설정을 변경하는 유일한 방법은 사용자가 관리자로서 Appadmin에 로그인하는 것입니다.

Q. CRS에서 신호음 생성기를 재생하여 두 통화자가 모두 대화가 녹음되고 있음을 알 수 있도록 할 수 있는 방법이 있습니까?

A. 녹음 시작 시 신호음 또는 신호음을 재생할 수 없습니다. 통화 녹음 알림을 발신자에게 보내는 것이 좋습니다.

Q. G.711 및 G.729 코덱을 모두 사용하도록 IPCC Express를 구성할 수 있습니까?

A. IPCC Express 서버의 경우 코덱을 G.711 또는 G.729로 선택할 수 있습니다. 그러나 동시에 두 코덱의 사용을 지원하지 않습니다. 문제를 해결하려면 트랜스코딩을 설정해야 합니다.

Q. CRS 채팅을 비활성화하고 슈퍼바이저 모니터링을 유지하려면 어떻게 해야 합니까?

A. 데스크탑 관리자를 열고 데스크탑 구성 > 워크플로 그룹 > 에이전트 > 기본값 > 사용자 인터페이스를 선택합니다. 도구 모음 탭을 클릭하고 지정된 목록에서 채팅을 선택하고 표시된 확인란의 선택을 취소합니다.

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR 문제 해결 FAQ

Q. 상담원이 예약 상태로 걸린 이유는 무엇입니까?

A. 상담원이 예약 상태에 갇히게 하는 여러 가지 원인이 있을 수 있습니다. 여기에는 Field Notice, IPCC(IP Contact Center) Express를 통해 [예약된 상태로 중단된 ICD\(Integrated Contact Distribution\) 상담원에](#) 설명된 다양한 DTS 문제가 포함됩니다. 또한 [Cisco IPCC Express](#)를 참조하십시오. [대기열에서 걸린 통화 문제 해결](#).

Q. AppAdmin 창에 로그인하는 데 문제가 있는 이유는 무엇입니까?

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H가 Windows 2000 핫픽스 Q274450을 도입했습니다. 이 핫픽스는 사용자가 AppAdmin 창에 로그인하지 못하도록 합니다. 이 내용은 Cisco 버그 ID CSCea24526에 설명되어 있습니다([등록된](#) 고객만 해당). 이 문제를 해결하려면 Cisco CRA(Customer Response Applications) 버전 2.5.5으로 업그레이드해야 합니다.

참고: CRS의 LDAP 포트 컨피그레이션을 기본값 389에서 다른 값으로 변경하는 경우 AppAdmin 창에 로그인하지 못할 수 있습니다. 이 경우 Active Directory 포트를 c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini 파일의 389로 다시 되돌려야 합니다. 이 변경 사항이 변경되면 CRS 엔진 서비스를 시작하고 AppAdmin 창에 로그인할 수 있어야 합니다. 로그인한 후 **System(시스템) > Configuration(컨피그레이션) and Repository(컨피그레이션 및 저장소)**에서 포트 컨피그레이션을 다시 389로 변경할 수 있습니다.

Q: AppAdmin 창의 손실된 비밀번호를 복구하려면 어떻게 해야 하나요?

A. AppAdmin 창의 암호가 손실된 경우 다음 단계를 완료하여 응용 프로그램에 로그인할 수 있습니다.

1. ccndir.ini 파일을 찾아 ccndir.ini.old로 바꿉니다.
2. CRA AppAdmin 페이지를 열고 **Start > Programs > Cisco CRA Administrator**를 선택합니다. 그러면 마법사가 표시됩니다.
3. 마지막으로 Admin에 사용할 사용자를 선택합니다.

이전 단계에서 도움이 되지 않은 경우, 손실된 CRS Appadmin 비밀번호를 복구하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. CRS 서버에서 **C > Program Files > wfavvid**를 선택하고 **cet.batfile**을 두 번 클릭합니다. 이 툴 사용 시 경고를 보려면 **No**를 클릭합니다.
2. 왼쪽 창에서 다음 구성 개체 유형을 두 번 클릭합니다
`.com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
3. 오른쪽 창에서 노드에 대해 반환된 행을 두 번 클릭합니다.
4. 이 새 창에서 Tab `com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig` 클릭합니다.
5. 드롭다운 메뉴에서 **Fresh Install**을 선택하여 **Setup State**의 값을 .
6. **Apply(적용)**를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

Q. Cisco Agent Desktop에 로그인할 수 없는 이유는 무엇입니까?

A. 다음 문서에서 로그인 실패와 관련된 일반적인 문제에 대한 정보를 찾을 수 있습니다.

- [상담원이 Cisco Agent Desktop에 로그인할 수 없음](#)
- [Cisco Agent Desktop - 손상된 라이선스 파일](#)

참고: 에이전트가 로그인할 수 있지만 준비 상태로 전환할 수 없는 경우 문제를 해결하려면 CTIManager 서비스를 다시 시작하십시오. 둘 이상의 CallManager 서버가 있는 경우 모든 서버에서 서비스를 다시 시작해야 합니다. CTIManager 서비스만 다시 시작하면 에이전트의 IP 전화만 영향을 받고 상담원이 아닌 IP 전화에는 영향을 주지 않습니다.

Q. 이 오류가 발생하는 이유는 무엇입니까?CTI Manager 서버에 로그인하지 못했습니다.관리자에게 문의하십시오.

A. 로그인 오류 메시지에 대한 자세한 [내용은 Cisco Supervisor Desktop Fails - Supervisor Desktop ID without an Team](#)을 참조하십시오.

Q. 통화 중에 통화 채팅 창이 나타나지 않도록 하려면 어떻게 해야 하나요?

A. 시스템이 스텔스 모드로 구성되지 않은 경우 통화 채팅 창이 포그라운드에서 나타납니다. 구성을 변경하려면 **Desktop Configuration > Workflow Group > Agents > Default > User Interface**

>Miscellaneous를 선택합니다.상담원 창 동작을 스텔스 모드로 변경합니다.

또는 서버의 userinterface.ini 파일을 변경할 수 있습니다.이 파일에서 ViewOption=가 있는 줄을 찾습니다.그런 다음 이 값을 NORMAL에서 STEALTH로 변경합니다.

참고: 통화 채팅 창을 비활성화할 수 없습니다.그러나 대안으로 Call Chat(통화 채팅) 창이 스텔스 모드에서 작동하도록 구성할 수 있습니다.이렇게 하면 통화 채팅 창이 맨 앞에 나타나지 않으므로 데스크톱 공간이 절약됩니다.

참고: 에이전트-수퍼바이저 채팅을 허용하는 동안 에이전트-에이전트 채팅을 방지하는 지원되는 방법은 없습니다.

Q. IPCC Express에는 관리자가 상담원 간에 전송된 모든 채팅 메시지를 기록할 수 있는 기능이 있습니까?

A. 채팅 메시지 또는 채팅 서비스 사용을 모니터링하거나 기록할 수 없습니다.채팅 로그는 실시간 상태에서만 유지 관리되며 통화 채팅 창에서 열립니다.세션 창이 닫히면 로그가 손실됩니다.자세한 내용은 [Cisco Agent Desktop 사용 설명서](#)의 채팅 사용 섹션을 참조하십시오.

Q. AppAdmin 창에 액세스하려고 할 때 HTTP 오류 500이 표시되는 이유는 무엇입니까?

A. 자세한 내용은 [CRA Appadmin 페이지에 액세스하려고 할 때 오류](#)를 참조하십시오.

Q. 스크립트를 디버깅하려고 할 때 RMI 오류가 발생하는 이유는 무엇입니까?

A. RMI(Remote Method Invocation) 오류 메시지, [localhost:1099]; :java.net.Connect:스크립트 디버깅할 때 연결이 거부됨 상태로 나타납니다.자세한 내용은 [Cisco IPCC Express에서 스크립트를 디버깅할 때 RMI 오류](#)를 참조하십시오.

Q. IPCC Express 서버에서 IP 에이전트 폰으로 엔터프라이즈 데이터를 보내려면 어떻게 해야 합니까?

A. 사용자 이름 텔레캐스터 및 비밀번호 텔레캐스터를 사용하여 Cisco CallManager 사용자를 생성하고 엔터프라이즈 데이터를 표시할 모든 에이전트 IP 전화를 원격 통신 사용자에게 연결해야 합니다.텔레캐스터 사용자를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [설치 가이드-Cisco Desktop Product Suite 4.5.5\(ICD\)](#)의 "텔레캐스터" 사용자 생성 섹션을 참조하십시오.

참고: 텔레캐스터 사용자가 생성된 후 Cisco Desktop TAI Server 서비스를 다시 시작해야 합니다.

통화에 응답할 때 엔터프라이즈 데이터가 상담원 전화기에 표시되지 않으면 다음 단계를 수행합니다.

1. 전화기가 올릴 때 또는 [서비스 정보 Cisco Desktop Product Suite 4.5\(ICD\)](#) 섹션에서 응답할 때 엔터프라이즈 데이터에 있는 문제 해결 절차를 참조하십시오.
2. Cisco Desktop Administrator를 사용하여 에이전트가 속한 작업 그룹에 대해 Show Enterprise Data(엔터프라이즈 데이터 표시) 상자가 선택되어 있는지 확인합니다.이 내용은 [Cisco Desktop 관리자 사용 설명서](#)의 엔터프라이즈 데이터 섹션에 나와 있습니다.

Q. IPCC Express에서 에이전트를 삭제하기 위해 비활성 에이전트를 선택할 때 빈 페

이지를 받는 문제를 어떻게 해결할 수 있습니까?

A. 이 문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. CRS 노드 관리자 서비스를 중지합니다.
2. \wfavvid\tomcat_appadmin\work 를 비웁니다.
3. \wfavvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF에서 **web.xml** 파일을 열고 다음 행을 추가합니다. 다른 모든 <servlet> 태그가 표시되는 위치에 이 태그 추가합니다.

```
<servlet>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1ist</servlet-name>
<servlet-class>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1ist</servlet-class>
</servlet>
```

다른 모든 <servlet-mapping> 태그를 볼 수 있는 위치에 이 태그 추가합니다.

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005f1ist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

4. **web.xml** 파일을 저장합니다.
5. CRS 노드 관리자 서비스를 다시 시작하고 에이전트를 다시 삭제합니다.

Q. 도메인 컨트롤러의 최근 변경 후 서비스가 중단된 엔터프라이즈 데이터 하위 시스템의 문제를 어떻게 해결할 수 있습니까?

A. 이 문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. HKEY_Local_Machine/Software/Spanlink/Site Setup 레지스트리 위치로 이동하고 LDAP 호스트 1의 레지스트리 값을 새 도메인 컨트롤러의 IP 주소로 변경합니다.
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop으로 이동하여 새 도메인 컨트롤러의 IP 주소를 반영하도록 다음 파일을 수정합니다. AdvancedManager.cfg\InstallManager.cfg
3. Windows 서비스에서 CRS 노드 관리자 서비스를 다시 시작합니다.

Q. 이 오류 메시지는 어떻게 해결합니까? . . . Datastore Control Center 아래 에이전트, 기록 및 저장소 데이터 저장소 범주에 대해 표시되는 항목은 무엇입니까?

A. 이 오류 메시지는 IPCC Express 노드 간의 일부 SQL 복제 문제로 인해 표시됩니다.

문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. CRS AppAdmin에서 **System > Control Center > Component Activation**으로 이동합니다.
2. 가입자 노드를 선택하고 다음 3개의 데이터 저장소를 선택 취소합니다. 에이전트, 기록 및 저장소. Update(업데이트)를 클릭합니다.
3. 이 활동이 완료되면 이 노드의 데이터 저장소를 다시 활성화합니다.
4. CRS 노드 관리자 서비스를 다시 시작합니다.

Q. 이 오류 메시지는 어떻게 해결합니까? .com.cisco.cluster.Cluster:CRS 때 노드 1 CRS Historical Datastore가 비활성화됩니까?

A. 이 오류 메시지는 CRS Historical Datastore 구성 요소가 제어 센터에서 활성화되지 않았거나 라이선스가 없음을 나타냅니다. 이 문제를 해결하려면 CRS Historical Datastore의 라이선스가 **True**로

설정되어 있고 CRS AppAdmin 페이지의 System(시스템) > Control Center(제어 센터) > Component Activation(구성 요소 활성화) 아래에서 상태가 Activated(활성화됨)로 설정되어 있는지 확인합니다. CRS Historical Datastore 구성 요소의 왼쪽에 확인 표시가 있는지 확인합니다.

Q. 이 오류 메시지는 어떻게 해결합니까? CRS 때 SimpleRecognitionDialog가 없습니다.

A. JTAPI 트리거가 미디어 그룹에 연결되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 문제를 해결하기 위해 미디어 그룹을 만들고 JTAPI 트리거에 연결합니다.

Q. 통화 채팅 와 . 어떻게 해야 , 채팅을 시도할 때 에서 오류 메시지를 받았습니까?

A. 이 문제를 해결하려면 다음을 수행합니다.

1. CRS 서버와 에이전트 간에 연결 문제가 없는지 확인합니다.
2. 포트 범위 59000-59030이 방화벽 및 방화벽 소프트웨어, CSA 및 AntiVirus 소프트웨어가 에이전트의 워크스테이션 및 슈퍼바이저 데스크톱에서 비활성화되어 있는지 확인합니다.
3. 방화벽 설정이 정상인 경우 서버의 NIC 카드 설정을 확인하여 Public NIC 카드가 바인딩 순서에서 먼저 나열되고 Private NIC 카드가 바인딩 순서에서 두 번째인지 확인합니다.

Q. Cisco JTAPI 이 어떻게 ? Cisco JTAPI Unified CM Telephony Subsystem Cisco JTAPI Resync . 오류 메시지?

A. 이 문제를 해결하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. CRS 서버에서 Start(시작) > Run(실행)을 선택하고 CET.bat를 입력하고 Enter를 누릅니다. 이 툴 사용 시 경고를 보려면 No를 클릭합니다.
2. CET 툴의 왼쪽 창에서 ClusterDependentConfig를 클릭합니다.
3. 오른쪽 창에서 첫 번째 항목을 두 번 클릭하고 두 번째 탭으로 이동합니다.
4. 로그에 있는 것과 일치하도록 JTAPI 버전 값을 변경합니다.

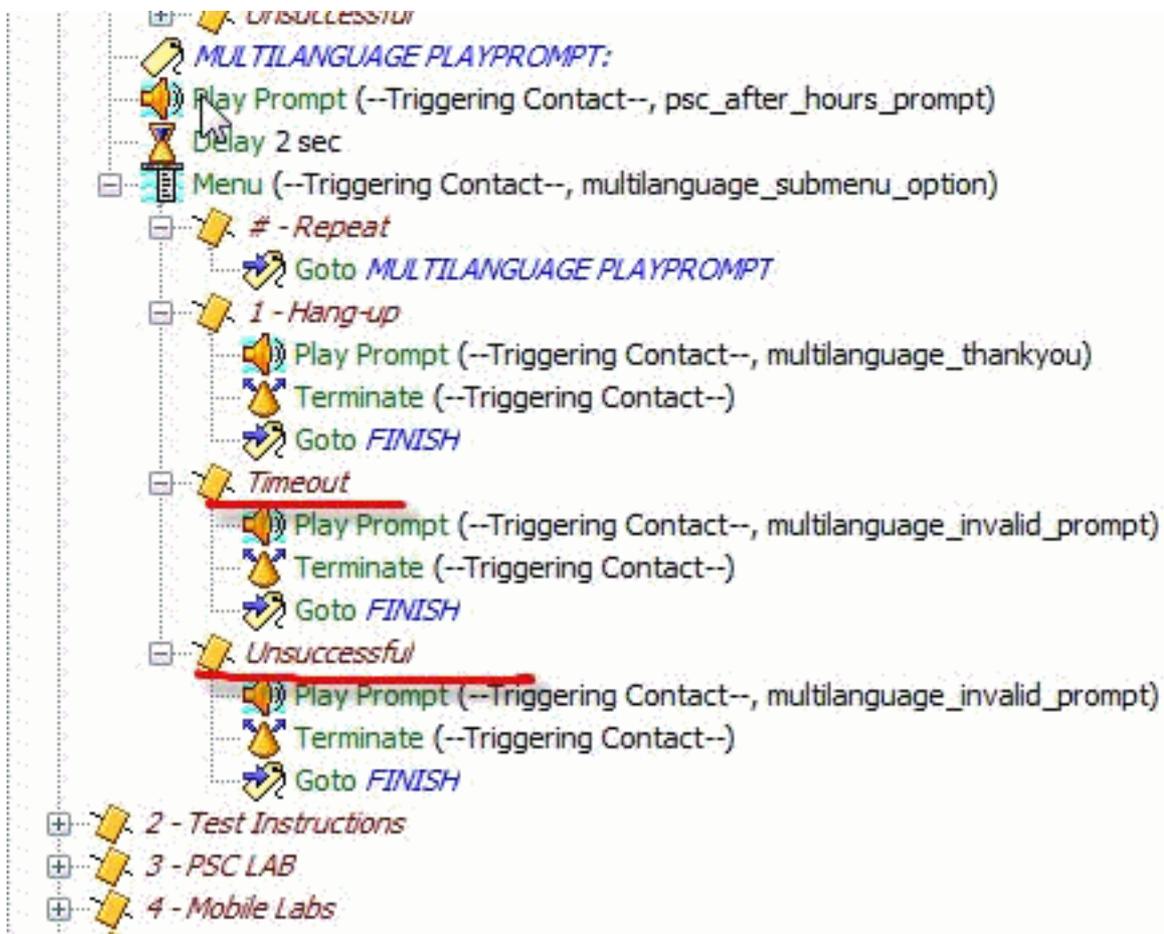
Q. 상담원이 CAD 화면에서 상담원 보고서 단추를 클릭하면 상담원 통계를 제외한 모든 결과가 표시됩니다. 에이전트 통계를 선택하면 빈 화면이 나타나고 : 메시지가 표시됩니다. 이 문제를 어떻게 해결합니까?

A. 문제를 해결하려면 녹음 및 통계 서비스를 다시 시작합니다.

Q. CAD에서 엔터프라이즈 데이터 변수를 수정하려고 하면 엔터프라이즈 . 오류 메시지가 나타납니다. 이 문제를 어떻게 해결합니까?

A. 문제를 해결하려면 Cisco Desktop Enterprise 서비스를 다시 시작합니다.

Q. 사용자가 다른 옵션을 누르지 않을 때 . 계십니까 . 메뉴 옵션에서 시스템 프롬프트를 어떻게 제거합니까?



A. 최대한 해.메뉴 옵션에서 0으로 재시도하지만 시스템 프롬프트가 재생되지 않습니다.

관련 정보

- [관리자 및 애플리케이션 개발자를 위한 설명서](#)
- [IP Contact Center\(IPCC\) Express를 통해 예약된 상태로 ICD\(Integrated Contact Distribution\) 상담원 정지](#)
- [Cisco IPCC Express:대기열에서 걸린 통화 문제 해결](#)
- [Cisco IP Phone Agent 사용 설명서](#)
- [Cisco CallManager 호환성 매트릭스](#)
- [상담원이 Cisco Agent Desktop에 로그인할 수 없음](#)
- [Cisco Agent Desktop - 손상된 라이선스 파일](#)
- [Cisco Supervisor Desktop 로그인 실패 - 팀 없이 Supervisor Desktop ID](#)
- [CRS에서 무음 모니터링 및 기록 구성 및 구축](#)
- [Cisco IPCC Express에서 JTAPI 업데이트 툴을 사용하는 방법](#)
- [Attendant Console을 설치하면 CCRA 2.x가 시작되지 않습니다.](#)
- [CRA Appadmin 페이지에 액세스하는 동안 오류가 발생했습니다.](#)
- [IP 텔레포니 애플리케이션 제품 키](#)
- [Cisco CRA 3.5 설치 준비](#)
- [서비스 정보: Cisco Desktop Product Suite 4.5\(ICD\)](#)
- [Cisco IPCC Express에서 스크립트를 디버깅할 때 RMI 오류 발생](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)