

IPCC Express IP/IVR-Q

Inhoud

[Inleiding](#)

[Vereisten voor Cisco IPC Express Edition/IVR-versie](#)

[Cisco IPC Express Edition IP/IVR-configuratie](#)

[Cisco IPC Express Edition voor IP/IVR-probleemoplossing - FAQ](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document richt zich op een aantal van de meest vaak gestelde vragen (FAQ) over IP Contact Center (IPCC) Express.

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Vereisten voor Cisco IPC Express Edition/IVR-versie

Q. Welke versies van Cisco IPCC Express Edition werken met Cisco CallManager?

A. Raadpleeg de [CallManager Compatibiliteitsmatrix](#) om te leren welke versies van IPCC Express werken met CallManager.

Q. Wat is het eerste wachtwoord voor de Supervisor Desktop?

A. Het oorspronkelijke wachtwoord is dezelfde als de gebruikersnaam voor de eerste inlognaam.

Vraag. Hoe breng ik een station in kaart voor de Agent Desktop?

A. Het in kaart brengen van een station is afhankelijk van de netwerkomgeving. Raadpleeg uw netwerkbeheerder voor meer informatie.

Q. Wat is het maximale aantal CSQ's (Contact Service Queues)?

A. Het maximale aantal CSQ's is afhankelijk van het hardwareplatform en is niet configureerbaar. Voor Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (dubbele CPU's die Windows 2000 Advanced Server Operating System gebruiken) is het nummer 75. Voor alle andere platforms is het maximum aantal 25.

Q. Welke versies van de Uitgebreide services werken met Cisco CallManager?

A. Raadpleeg de [compatibiliteitsmatrix](#) van [Cisco CallManager](#) om informatie te vinden over welke

versies van uitgebreide services met CallManager werken.

Vraag. Hoe kan ik CD's ontvangen voor de nieuwste versies van IPCC Express?

A. Cisco-software voor toepassingsondersteuning (SAS) en Cisco-software voor toepassingsondersteuning plus upgrades (SASU) moeten de upgrade-functie gebruiken om de nieuwste versie te bestellen.

Q. Waar kan ik de productcodes voor Cisco Customer Response Toepassingen (CRA) 2.x ontvangen?

A. Raadpleeg de [productcodes](#) van [IP-telefonie](#) voor informatie over het verkrijgen van een productsleutel voor Cisco CRA's.

Q. Waar kan ik een kopie van mijn licentiestatusbestand voor Cisco IPCC Express 3.x ontvangen?

A. U kunt licensing@cisco.com e-mailen om een kopie te verkrijgen van het Cisco IPCC Express-licentibestand.

N.B.: Wanneer u uw upgrade van IPCC Express 3.x naar 4.0 uitvoert, zorg er dan voor dat het 4.0-upgradelicentiestbestand in de 4.0-map staat. Het licentieserverbestand van de upgrade kan niet in dezelfde map staan als uw 3.5- of 4.0-licentiestatusbestand(en), omdat dit leidt tot een fout wanneer u de licentiemap 3.x tijdens de upgrade selecteert.

Vraag. Hoe waardeer ik mijn CRS-server?

A. Raadpleeg [Voorbereiden op het installeren van Cisco CRA 3.5](#) voor informatie over het upgraden van de Cisco Customer Response Server en de vereisten.

Q. wordt het Windows Vista-besturingssysteem ondersteund voor IPCC Express 4.0(x) en Cisco Agent Desktop (CAD)?

A. Windows Vista is op dit moment geen ondersteund besturingssysteem voor IPCC Express en CAD.

V. ondersteunt het IPCC Express systeem .NET-kader om het uit te voeren?

A. Vanaf nu wordt het uitvoeren van .NET-framework op de IPCC Express server niet ondersteund.

Cisco IPC Express Edition IP/IVR-configuratie

Q. Wanneer het ICD-script een aanroep van een kant-en-klare agent die niet heeft geantwoord, herneemt, wordt de agent automatisch geplaatst in de status "niet gereed". Hoe verander je de staat?

A. De beschikbaarheid van de Agent na Ring No Response (RNA) kan worden uitgeschakeld door

handmatig naar het SubstelsysteemRMCM.Properties-bestand onder de c:\program files\wfvavvid folder te gaan. Verander de regel van: AgentUnawaterRNA=waar voor **vals**. Sla het bestand op en sluit het vervolgens start u de Customer Response Application Services (CRA) Engine.

Q. Hoe ziet een toezichthouder of agent hoeveel vraag in rij voor een bepaalde Wachtrij van de Dienst (CSQ) zijn?

A. De statistieken van de vaardigheden zijn beschikbaar wanneer u in IP PhoneAgent wordt geregistreerd. U moet naar **Rapporten > Rapporten van het Team** gaan en op de **Stats** zachte sleutel drukken om tot de vaardigheidsstatistieken toegang te hebben. Het venster Skill Stats toont twee statistieken:

`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.

Opmerking: agents hebben geen toegang tot het aantal agents dat is aangemeld. De desktop van Cisco Agent toont alleen het aantal oproepen die voor CSQ in de wachtrij zijn geplaatst waartoe de agent behoort en de duur van het oudste contact in de wachtrij.

Raadpleeg de [Cisco IP Phone Agent-gebruikershandleiding](#) voor meer informatie.

Q. Hoe vaak wordt het verlaten rapport van de Oproep in real time opnieuw ingesteld?

A. De real-time rapportage van de Supervisor Desktop wordt om de 24 uur gereset. Om die reden, als 2 telefoontjes in het verlaten call rapport zijn en als geen oproep binnen 24 uur binnenkomt, dan zal het worden teruggezet op nul.

Vraag. Hoe stel ik de Silent Monitoring en Opname in de Customer Response Server in?

A. Raadpleeg [Silent Monitoring and Record in CRS](#) configureren [en implementeren](#) voor informatie over de manier waarop u de Silent Monitor en de Opname functies in de Cisco Customer Response-oplossingen kunt configureren.

Q. Hoe kan ik de JTAPI versie op mijn server van de Oplossingen van de Klant en de Desktop van de Agent bijwerken?

A. Raadpleeg [Hoe u de JTAPI Update Tool met Cisco IPCC Express gebruikt](#) om meer te leren over het bijwerken van de JTAPI-versie op de Cisco Customer Response Solutions-server.

Q. Welke TCP poorten staan de Cisco Agent Desktop toe om te lopen?

A. De Agent moet verschillende reeksen TCP poorten gebruiken om te communiceren. Eén set gaat terug naar de Cisco Agent Desktop server (IPCC Express) en een tweede reeks poorten terug naar CallManager. De desktop van Cisco Agent gebruikt TCP poorten 59000 - 59024 op de Enterprise Server. Raadpleeg pagina 29 van [serviceinformatie: Cisco desktopproduct Suite 4.5 \(ICD\)](#) voor extra informatie.

Q. Kan ik de Agent desktop en Attendant console op dezelfde PC uitvoeren?

A. Ja, maar alleen als Attendant Console niet wordt gebruikt om de ICD-extensie van de agent te controleren. De implementaties in welke verzendende console wordt gebruikt om de ICD-extensie te controleren worden niet ondersteund. Raadpleeg de [installatie van Attendant Console om Cisco CRA 2.x te beletten](#) voor extra informatie.

Vraag. Hoe kan ik het IVR-script aanpassen?

A. Neem contact op met een van deze personen om hulp te ontvangen met IVR aangepaste scripts:

- Neem contact op met uw lokale Cisco-partner of Cisco geavanceerde services (beschikbaar via uw lokale Cisco-accountteam).
- Neem contact op met [Cisco Development Support](#).
- Neem contact op met dit e-mailadres: ask-icd-ivr-support@external.cisco.com.

Q. Hoe kan ik het persoonlijke telefoonboek van een agent in de Desktop van Cisco Agent exporteren?

A. De configuratie van het importeren en exporteren van het persoonlijke telefoonboek van een agent in de Desktop van Cisco Agent wordt niet ondersteund. Als u een telefoonboek aan alle agents wilt delen, moet u in de Desktopbeheerder op de IPCC-server loggen en handmatig een wereldwijd telefoonboek maken. Geef dat telefoonboek dan met alle agenten.

V. Hoe kan ik de opgenomen telefoontelefoontelefoonbestanden in een IPCC-omgeving archiveren of permanent opslaan?

A. De opnames die door toezichthouders worden gemaakt worden gearchiveerd als onbewerkte spraakgegevenspakketten. De opnames kunnen alleen worden bekeken met behulp van het Supervisor Record Viewer. Als u echter bepaalde opnames als .wav-bestanden definitief wilt opslaan, kunt u een van deze methoden gebruiken:

- Gebruik de knop **Spelen en opslaan** in het venster voor **Supervisor Record** en bewaar de opname in een geselecteerde map.
- Gebruik het opdrachtregelhulpprogramma **CRSruwe2wav.exe**. Dit hulpprogramma bevindt zich in de map `C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin`. Het moet vanuit deze locatie in een opdrachtvenster op de computer worden uitgevoerd waarop de Opname- en afspeelservice (**RPServer.exe**) is opgeslagen. Raadpleeg het gedeelte CRSraw2wav-hulpprogramma gebruiken van [Cisco CAD-serviceinformatie](#) voor meer informatie.

Q. Kan ik een https-URL gebruiken in de stap URL-document maken van een IVR-script?

A. Het CRS ondersteunt https niet. CRS ondersteunt alleen de standaardprotocollen die worden ondersteund door Java, die het bestandsprotocol, het ftp-protocol en het http-protocol zijn.

V. ondersteunt CRS Call Park voor agents?

A. Nee, Call Park wordt niet ondersteund door CRS.

Q. Wat impliceert Application ID-1 in een IVR-rapport over de prestatieanalyse van toepassingen?

A. `Toepassing ID-1` in een IVR-rapport van de toepassingsprestatieanalyse geeft een van deze elementen aan:

- Agent-to-agent oproepen
- Niet-ICD-oproepen
- Agent-to-agent overdracht/conferentiegesprek

Om te bepalen of de statistieken voor de toepassing -1 door agent-to-agent gesprekken of overdrachten zijn verschuldigd, moet u een Historisch Rapport van Agent Detail genereren dat dezelfde periode bestrijkt. De kolom Call ANI toont u de bron van elke vraag: Telefoonnummer van de initiatiefnemer van de oproep. Indien afkomstig van een agent, de ICD-extensie van de agent. Indien afkomstig van een andere beller dan een agent, het telefoonnummer van de beller.

Soms gebeurt `toepassing-ID -1`:

- Als de agent uit de haak gaat, hangt dan omhoog zonder een gesprek te voltooien of
- Als een telefoontje wordt afgewezen. Om deze afgewezen vraag te vinden, zoek naar `CALL_REJECTED` in MIVR spoor met `Debug level SS_TEL` set. Mogelijke redenen voor de afwijzing van de oproep zijn: Er zijn geen beschikbare CTI-poorten (er zijn meer telefoontjes die in het systeem komen dan CTI-poorten beschikbaar). IVR script loops en de call blijft in CTI Port. Misleide partities en CSS

V. Is het mogelijk om uit het Gedetailleerde Bel CCDR-rapport in de historische IPCC-rapporten te weten welke partij (klant of agent) een gesprek ontkoppelde?

A. Nee, er is geen veld in de huidige historische IPCC-rapportagedatabases om te bepalen welk einde de verbinding verbreekt. Raadpleeg de [historisch rapportage-beheerder](#) en [softwaregids voor klanten-responsoplossingen van Cisco](#) voor meer informatie.

V. Is het mogelijk om iemand toestemming te geven om de vaardigheden en de middelen van een agent te veranderen zonder hen de volledige administratierechten op de Appadmin-website te geven?

A. Nee, je moet volledige administratierechten hebben om de vaardigheden en hulpbrongroep van een agent te veranderen. Op dit moment kan alleen elke instelling in IPCC Express worden gewijzigd als de gebruiker in Appadmin als beheerder is aangemeld.

V. Is er een manier in CRS om een pieptoongenerator te spelen zodat beide bellers weten dat het gesprek wordt geregistreerd?

A. Het is niet mogelijk om een piep of een toon te spelen wanneer het opnemen wordt gestart. Cisco raadt u aan een aankondiging te doen om de bellers te informeren over oproepen die worden geregistreerd.

Q. Is het mogelijk om IPCC Express te configureren om zowel G.711 als G.729 codecs te gebruiken?

A. Voor de IPCC Express server kunt u de codec kiezen om G.711 of G.729 te zijn. Maar het ondersteunt het gebruik van beide niet tegelijkertijd. U moet een transcodering instellen om het probleem op te lossen.

V. Hoe kan ik CRS Chat uitschakelen en de toezichthouder controleren?

A. Open de desktopbeheerder en kies **desktopconfiguratie > Werkstroomgroepen > midden- en kleinbedrijven > standaardinstellingen > gebruikersinterface**. Klik op het tabblad **werkbalk** en kies in de gegeven lijst de **chat** en trek het **zichtbare** selectieteken uit.

Cisco IPC Express Edition voor IP/IVR-probleemoplossing - FAQ

Waarom zitten mijn agenten vast in de gereserveerde staat?

A. Er kunnen verschillende bijdragende factoren zijn die agenten ertoe aanzetten vast te komen in de *Gereserveerde* staat. Deze omvatten de verschillende DTS-problemen die in de Veldmededeling worden beschreven, [geïntegreerde contactdistributieagenten \(ICD\) die in RESERVED State met IP Contact Center \(IPCC\) Express vastzitten](#). Raadpleeg ook [Cisco IPCC Express: Problemen oplossen roept vastzitten in de wachtrij](#).

Q. Waarom heb ik moeite met loggen in het AppAdmin venster?

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H heeft Windows 2000 Hotfix Q27450 geïntroduceerd. Met deze hotfix kunnen gebruikers niet in het AppAdmin-venster loggen. Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCea24526](#) (alleen [geregistreeerde](#) klanten). De oplossing voor dit probleem is een upgrade naar Cisco Customer Response Toepassingen (CRA) versie 2.5.5.

Opmerking: Mogelijk kunt u niet inloggen in het AppAdmin-venster als u de LDAP poortconfiguratie in CRS wijzigt van standaardwaarde 389 in een andere waarde. In dit geval, moet u de Actieve haven van de Map terug naar 389 in het c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini bestand terugkeren. Nadat dit is gewijzigd, kunt u de CRS Engine-service starten en inloggen naar het venster AppAdmin. Na inloggen kunt u de poortconfiguratie onder **Systeem > Configuration en Repository** terugzetten naar 389.

Vraag. Hoe kan ik een verloren wachtwoord voor het AppAdmin-venster herstellen?

A. Als het wachtwoord voor het AppAdmin-venster verloren is, kunt u deze stappen voltooien om in de applicatie te loggen:

1. Zoek het bestand ccndir.ini en noem het nogmaals op cndir.ini.
2. Open de pagina CRA AppAdmin, kies **Start > Programma's > Cisco CRA-beheerder**. Dit brengt je door de tovenaar.
3. Kies aan het einde de gebruiker die u voor Admin wilt gebruiken.

Als de vorige stappen niet hebben geholpen, voert u deze stappen uit om het verloren wachtwoord van CRS API te herstellen:

1. Kies op de CRS-server **C > Program Files > wfavid** en dubbelklik op **cet.batfile**. Klik op **Nee** voor de waarschuwing bij het gebruik van dit gereedschap.
2. Dubbelklik in het linker deelvenster op het volgende configuratietype:

com.cisco.com.cisco.rs.cluster.fig.AppAdminSetupConfig.

3. Dubbelklik in het rechter deelvenster op de rij die voor het knooppunt is geretourneerd.

4. In dit nieuwe venster klikt u op het tabblad Tab

com.cisco.rs.cluster.fig.Configuration.AppAdminSetupConfig.

5. Kies **Fresh Install** in het vervolgkeuzemenu om de waarde voor de `setup-status` te wijzigen.

6. Klik op **Toepassen** om de wijzigingen op te slaan.

Q. Waarom kan ik niet in mijn Cisco Agent Desktop inloggen?

A. U vindt in deze documenten informatie over de meest voorkomende problemen bij het onjuist inloggen:

- [Agent kan niet in Cisco Agent-desktop inloggen](#)
- [Cisco Agent-desktop - gecorrumpeerd licentiesbestand](#)

Opmerking: Als de agent kan inloggen maar niet in de status Klaar kan gaan, start u de klantenservice van CTIManager opnieuw om het probleem op te lossen. Als u meer dan één CallManager server hebt, moet u de service op al deze servers opnieuw opstarten. Als u alleen de CTIManager-service opnieuw start, wordt alleen de IP-telefoon van de agent beïnvloed en worden de niet-agent IP-telefoons niet aangetast.

Q. Waarom krijg ik deze fout? Inloggen op CTI Manager Server is mislukt! Praat met de beheerder.

A. Raadpleeg [Vastlegging in Cisco Supervisor Desktop Fails - Supervisor Desktop-ID zonder Team](#) voor informatie over inlogfoutmeldingen.

Vraag. Hoe kan ik voorkomen dat het venster van het Chat van de Bel tijdens een vraag verschijnt?

A. Het venster Call Chat verschijnt op de voorgrond als het systeem niet is ingesteld op de heimelijke modus. Kies **desktopconfiguratie > werkstroomgroep > agents > standaard > gebruikersinterface > Dialoogvenster om de configuratie te wijzigen**. Verander het Agent-venstergedrag in de heimmodus.

U kunt ook een wijziging aanbrengen in het bestand van **de gebruikersinterface.ini** op de server. In dit bestand vindt u de regel met **ViewOption=**. Wijzig deze waarde vervolgens van **NORMAL** naar **STEALTH**.

Opmerking: U kunt het venster Call Chat niet uitschakelen. Als alternatief kunt u het venster Chat bellen echter configureren om in de verborgen modus te werken. Dit zal desktop ruimte besparen omdat het venster van het Chat van de Vraag niet op de voorkant zal verschijnen.

Opmerking: Er is geen ondersteunde methode om 'agent-to-agent' chatten te voorkomen terwijl je 'agent-to-supervisor' chatten toestaat.

Q. Heeft IPCC Express een functie die beheerders toestaat om alle chatberichten op te nemen die tussen agenten worden verzonden?

A. U kunt de chatberichten of het gebruik van de chatservice niet controleren of opnemen.

Chatboomstammen worden alleen onderhouden in Real Time, die in het venster Call Chat wordt geopend. Zodra de sessies zijn gesloten, gaat het logbestand verloren. Raadpleeg het gedeelte Chatfunctie gebruiken in de [Cisco Agent-desktopegebruikershandleiding](#) voor meer informatie.

Q. Waarom ontvang ik een HTTP fout 500 wanneer ik probeer om het AppAdmin venster te benaderen?

A. Raadpleeg [Fout bij toegang tot CRA API-pagina's](#) voor extra informatie.

Vraag. Waarom krijg ik een RMI-fout als ik mijn scripts probeer te debug?

A. De foutmelding "Remote Methode Invocation" (RMI), verbinding geweigerd om te host:[localhost:1099]; neste uitzondering is : java.net.ConnectException: Verbinding geweigerd wordt wanneer u probeert scripts te debug. Raadpleeg [RMI-fout bij het af luisteren van scripts in Cisco IPCC Express](#) voor aanvullende informatie.

Q. Hoe kan ik Enterprise Data van een IPCC Express Server naar de IP Agent-telefoon verzenden?

A. U moet een Cisco CallManager-gebruiker met de gebruikersnaam **telecaster** en het wachtwoord **telecaster** maken, en alle agent IP-telefoons associëren die u de Enterprise Data op de telefoongebruiker wilt weergeven. Raadpleeg het *gedeelte "Telecaster"-gebruiker* van de [installatiehandleiding-Cisco desktopproduct Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) voor informatie over het maken van de telefoongebruiker.

Opmerking: Nadat de telecomgebruiker is gemaakt, moet de Cisco-desktopservice opnieuw worden gestart.

Als de bedrijfsgegevens niet op de Agent telefoons verschijnen wanneer de vraag wordt beantwoord, voer dan deze stappen uit:

1. Raadpleeg de procedure voor het opsporen en verhelpen van problemen die onder de *Enterprise-gegevens* worden genoemd, *niet op de IP-telefoon verschijnen wanneer de telefoon start of wanneer het gedeelte [Service Information Suite 4.5 \(ICD\)](#) wordt beantwoord.*
2. Gebruik de Cisco-desktopbeheerder en zorg ervoor dat het vakje **Enterprise Data** tonen is ingeschakeld voor de werkgroep waarvan de agent lid is. Dit vindt u in het gedeelte *Enterprise Data* van de [Cisco-desktopbeheerdershandleiding](#) .

Vraag. Hoe kan ik de kwestie van het ontvangen van een lege pagina oplossen wanneer ik een inactieve agent selecteer om de agent van IPCC Express te wissen?

A. Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Stop de CRS Node Manager-service.
2. Leeg de map `\wfavvid\tomcat_appadmin\work`.
3. Open onder `\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF` het bestand **web.xml** en voeg deze regels toe: Voeg deze tag toe waar u alle andere `<servlet>`-tags ziet:
`<servlet>`
`<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>`


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

Voeg deze tag toe waar u alle andere `<servlet-mapping>`-tags ziet:

```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

4. Het bestand **web.xml** opslaan.
5. Start de CRS Node Manager-service en verwijder de agent opnieuw.

Q. Hoe kan ik problemen oplossen bij het probleem van het subsysteem Enterprise Data dat niet in gebruik is na een recente verandering in de Domain Controllers?

A. Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Ga naar de registratielocatie van **HKEY_Local_Machine/Software/Spanlink/Site Setup** en wijzig de registratiewaarde voor LDAP Host 1 naar het IP-adres van de nieuwe Domain Controller.
2. Ga naar **C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop** en wijzig deze bestanden om het IP-adres van de nieuwe controller van het domein weer te geven: **Advanced Manager.cfg** **InstallManager.cfg**
3. Start de CRS Node Manager-service van Windows opnieuw.

Q. Hoe kan ik deze foutmelding oplossen: **Fout is opgetreden tijdens het uitvoeren van de handeling. De clusterinformatie en de configuratie van de abonnee komen niet overeen. De abonnee zou kunnen vallen.**, wat voor de Agent, Historische en Bepository Datastore categorieën onder het Datastore Control Center wordt weergegeven?

A. Deze foutmelding wordt weergegeven door een aantal SQL-toepassingsproblemen tussen de IPCC Express-knooppunten.

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Ga naar **Systeem > Control Center > Component Activering** in de CRS AppAdmin.
2. Selecteer het **Subscriber**-knooppunt en deselecteer vervolgens deze 3 datastores: **Agent**, **historisch**, en **Repository**. Klik op **Update**.
3. Na voltooiing van deze activiteit, activeer de datastores op dit knooppunt opnieuw.
4. Start de CRS Node Manager-service opnieuw.

Q. Hoe kan ik deze foutmelding oplossen: **Fout bij activeren uitgever. com.cisco.cluster.ClusterException: Component CRS Historische datastore op knooppunt 1 is uit te schakelen, wanneer ik de historische CRS-rapportage activeer?**

A. Deze foutmelding geeft aan dat de CRS Historical Datastore component niet actief is in het controlecentrum of niet in licentie is gegeven. Om dit probleem op te lossen, moet u ervoor zorgen dat de historische datastore van het CRS is gelicentieerd onder **True** en dat de status is **geactiveerd** onder **Systeem > Control Center > Component Activering** in de pagina **CRS AppAdmin**. Controleer of er aan de linkerkant van de **CRS Historische** component van de **Datastore** een controleteken is.

Q. Hoe kan ik deze foutmelding oplossen: Simple Recognition Dialoogvenster wordt niet ondersteund, wanneer ik de CRS-scripts voer?

A. Controleer of de JTAPI-trigger aan een mediagroep is gekoppeld. Als dit niet het geval is, kunt u een mediagroep maken en deze koppelen aan de JTAPI-trigger om het probleem op te lossen.

Q. Hoe kan ik de fout oplossen Er is een fout opgetreden tijdens het communiceren met de Call Chat-service. Deze chatsessie heeft foutmelding gesloten, wanneer de agent probeert te chatten?

A. Om deze kwestie op te lossen:

1. Zorg ervoor dat er geen problemen zijn met de connectiviteit tussen de CRS-server en de agent.
2. Zorg ervoor dat het poortbereik 59000-59030 is geopend in de firewall- en firewallsoftware, CSA en de software tegen het virus zijn uitgeschakeld op de werkstations en het bureaublad van de agent.
3. Als de firewallinstelling goed lijkt, controleer dan de NIC-kaartinstellingen op de server om te controleren of de openbare NIC-kaart eerst in de bindende volgorde is opgenomen en de Private NIC-kaart in de bindende volgorde.

Q. Hoe kan ik de versies van de client van Cisco JTAPI oplossen? Ga naar Cisco JTAPI Resync in het Unified CM-telefoniesysteem om de Cisco JTAPI-client te installeren. foutmelding?

A. Voltooi de volgende stappen om dit probleem op te lossen:

1. Kies op de CRS-server **Start > Start**, type **CET.bat** en druk op **ENTER**. Klik op **Nee** voor de waarschuwing bij het gebruik van dit gereedschap.
2. Klik op het `ClusterDependentConfig` in het linker venster op het CET-gereedschap.
3. Dubbelklik in het rechter venster op de eerste ingang en ga naar de tweede tab.
4. Wijzig de waarde van de versie van JTAPI om aan te passen aan wat in de logbestanden staat.

Q. Wanneer de agent op de knop Rapporten van de Agent van hun scherm klikt, toont het alle resultaten behalve de Statistieken van de Agent. Wanneer Statistieken van de Agent zijn geselecteerd, verschijnt er een leeg scherm en het Rapport: Inactief bericht wordt weergegeven. Hoe los ik deze kwestie op?

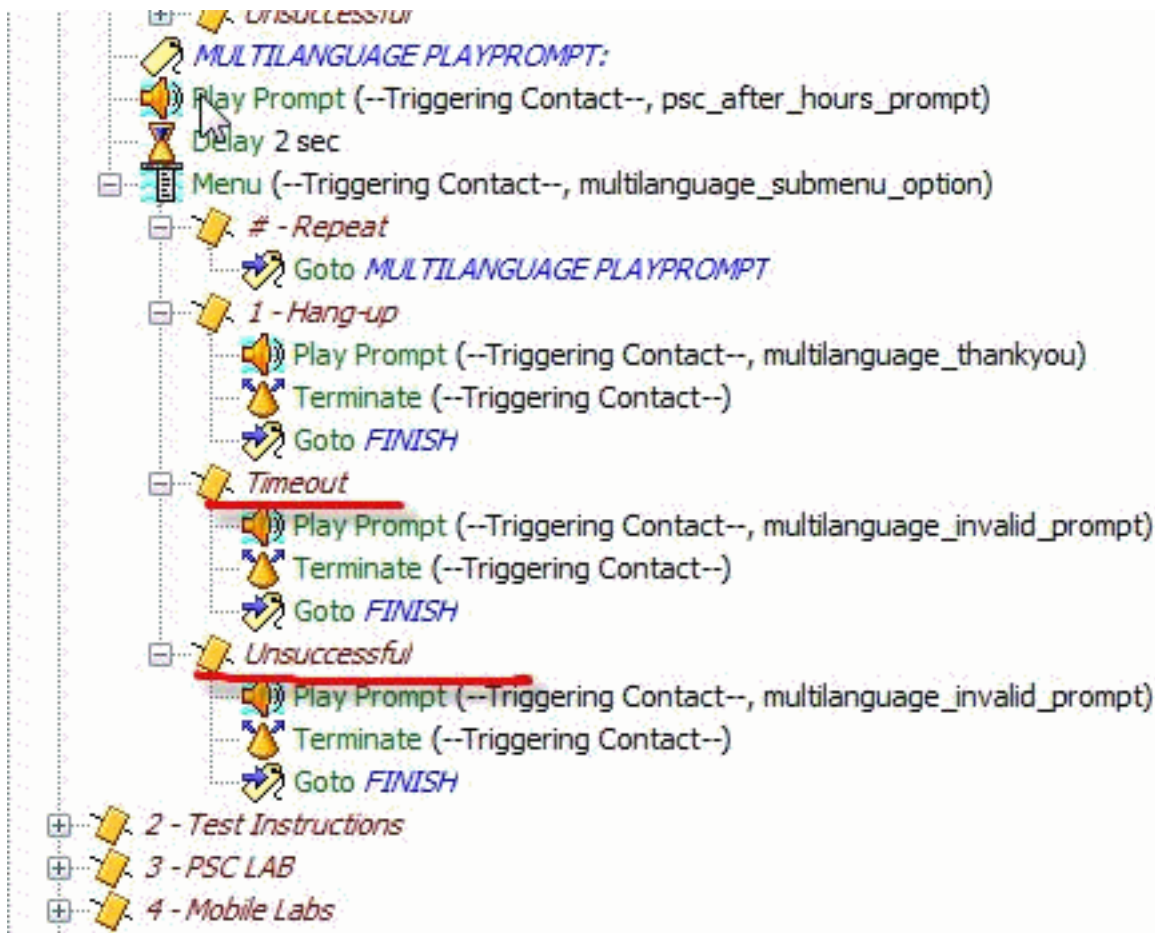
A. Start het Bureau voor Opname en Statistiek opnieuw om het probleem op te lossen.

Q. Wanneer ik de variabelen van de ondernemingsgegevens in CAD probeer aan te passen, kan de gegevens niet aan de bedrijfsdienst schrijven. De foutmelding wordt verworpen. Hoe los ik deze kwestie op?

A. Start de Enterprise Service van Cisco opnieuw om het probleem op te lossen.

Q. Hoe verwijder ik de systeemmelding uit de menuoptie "Bent u nog steeds" wanneer

de gebruiker geen andere optie indrukt?



A. Maak de max. probeert de menuoptie opnieuw in te schakelen als 0 en speelt de systeemmelding niet af.

Gerelateerde informatie

- [Documentatie voor beheerders en toepassingsontwikkelaars](#)
- [Geïntegreerde contactdistributie \(ICD\) agents gevestigd in RESERVED State met IP Contact Center \(IPCC Express\)](#)
- [Cisco IPCC Express: Wachtrijen voor probleemoplossing](#)
- [Gebruikershandleiding voor Cisco IP-telefoon](#)
- [Compatibiliteitsmatrix voor Cisco CallManager](#)
- [Agent kan niet in Cisco Agent-desktop inloggen](#)
- [Cisco Agent-desktop - gecorrumpereerd licentiesbestand](#)
- [Aanmelden bij Cisco Supervisor Desktop Fails - Supervisor Desktop-id zonder team van supervisor](#)
- [Silent Monitoring en Record configureren en implementeren in CRS](#)
- [Hoe gebruikt u de JTAP Update Tool met Cisco IPCC Express](#)
- [Installatie van verzendende console voorkomt dat CCRA 2.x van start gaat](#)
- [Fout bij toegang tot CRA API-pagina's](#)
- [IP-telefonietoepassingen - producttoetsen](#)
- [Vorbereiden op installatie van Cisco CRA 3.5](#)
- [Serviceinformatie: Cisco-desktopproduct Suite 4.5 \(ICD\)](#)

- [RMI-fout bij afluisteren van scripts in Cisco IPCC Express](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)