

# IPCC Express IP/IVR لوح ةل وادتم ل ةلئس أا

## المحتويات

### المقدمة

[الأسئلة المتداولة حول متطلبات IPCC Express Edition IP/IVR من Cisco](#)

[الأسئلة المتداولة حول تكوين Cisco IPCC Express Edition IP/IVR](#)

[الأسئلة المتداولة حول أستكشاف أخطاء IPCC Express Edition IP/IVR وإصلاحها من Cisco](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يتناول هذا المستند بعض الأسئلة المتداولة (FAQ) حول IP Contact Center (IPCC) Express.

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## الأسئلة المتداولة حول متطلبات IPCC Express Edition IP/IVR من Cisco

q. ما هي إصدارات Cisco IPCC Express Edition التي تعمل مع Cisco CallManager؟

أ. راجع [مصغوفة توافق CallManager](#) لمعرفة أي إصدارات من IPCC Express تعمل باستخدام CallManager.

س. ما هي كلمة المرور الأولية لسطح المكتب المشرف؟

أ. الكلمة أولي ال نفس ال username لأول تسجيل دخول.

س. كيف يمكنني تعيين محرك أقراص لسطح المكتب الوكيل؟

أ. يعتمد تخطيط محرك الأقراص على بيئة الشبكة. راجع مسؤول الشبكة لمعرفة التفاصيل.

س. ما هو الحد الأقصى لعدد قوائم انتظار خدمة جهات الاتصال (CSQs)؟

أ. يعتمد الحد الأقصى لعدد CSQs على النظام الأساسي للأجهزة وهو غير قابل للتكوين. بالنسبة لجهاز Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (وحدة المعالجة المركزية المزدوجة التي تستخدم نظام التشغيل Windows 2000 Advanced Server)، الرقم هو 75. بالنسبة لجميع الأنظمة الأساسية الأخرى، يكون الحد الأقصى للعدد 25.

س. ما هي إصدارات الخدمات الممتدة التي تعمل مع Cisco CallManager؟

a. ارجع إلى [مصغوفة توافق Cisco CallManager](#) للعثور على معلومات حول إصدارات الخدمات الموسعة التي تعمل مع CallManager.

س - كيف يمكنني الحصول على أقراص مدمجة لأحدث إصدارات IPCC Express؟

أ. يجب على عملاء دعم تطبيق برامج (SAS) Cisco ودعم تطبيق برامج Cisco بالإضافة إلى عمليات الترقية (SASU) استخدام أداة الترقية لطلب أحدث إصدار.

س. من أين يمكنني إستلام مفاتيح المنتج لتطبيقات إستجابة العملاء (Cisco 2.x) من CRA؟

أ. ارجع إلى [مفاتيح منتجات تطبيق خدمة IP الهاتفية](#) للحصول على معلومات حول كيفية الحصول على مفتاح منتج لشبكات CRA من Cisco.

س. من أين يمكنني الحصول على نسخة من ملف الترخيص الخاص بي ل Cisco IPCC Express 3.x؟

أ. يمكنك إرسال بريد إلكتروني [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) للحصول على نسخة من ملف ترخيص Cisco IPCC Express.

ملاحظة: عند الترقية من IPCC Express 3.x إلى 4.0، تأكد من أن ملف ترخيص الترقية 4.0 موجود في المجلد 4.0. لا يمكن أن يكون ملف ترخيص الترقية في نفس المجلد الخاص بملف (ملفات) الترخيص 3.5 أو 4.0 لأن هذا سيؤدي إلى حدوث خطأ عند تحديد مجلد ترخيص x.3 أثناء إجراء الترقية.

س. كيف يمكنني ترقية خادم CRS؟

أ. راجع [التحضير لثبات Cisco CRA 3.5](#) للحصول على معلومات حول كيفية ترقية خادم إستجابة العملاء من Cisco والمتطلبات.

س. هل نظام التشغيل Windows Vista مدعوم ل IPCC Express 4.0(x) و Cisco Agent و (Desktop) CAD؟

ألف - لا يعد نظام Windows Vista حتى الآن نظاما للتشغيل مدعوما لبرنامج IPCC Express و CAD.

س - هل يدعم نظام IPCC Express إطار عمل .NET للتشغيل عليه؟

ألف - تشغيل .NET Framework على خادم IPCC Express غير معتمد حتى الآن.

## الأسئلة المتداولة حول تكوين Cisco IPCC Express Edition IP/IVR

س - عندما يسحب برنامج التصنيف الدولي للأمراض مكالمة من وكيل جاهز لم يرد عليها، يوضع العميل تلقائيا في حالة غير جاهزة. كيف يمكنك تغيير الحالة؟

أ. يمكن تعطيل توفر الوكيل بعد (Ring No Response (RNA من خلال الانتقال يدويا إلى ملف SubsystemRMCM.properties ضمن C:\program files\wfavid folder. تغيير السطر من: agentUnavailRNA=true إلى false. قم بحفظ الملف وإغلاقه، ثم أعد تشغيل محرك تطبيقات إستجابة العملاء (CRA).

س. كيف يرى المشرف أو الوكيل عدد المكالمات في قائمة الانتظار الخاصة بقائمة انتظار خدمة جهات الاتصال (CSQ) المحددة؟

أ. تتوفر إحصائيات المهارات عند تسجيل دخولك إلى وكيل هاتف IP. تحتاج إلى الانتقال إلى التقارير < تقارير الفريق والضغط على مفتاح Stats السهل للوصول إلى إحصائيات المهارات. تعرض نافذة حالات المهارات إحصائين :

.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

ملاحظة: لا يمكن للوكلاء الوصول إلى عدد الوكلاء الذين تم تسجيل دخولهم. يعرض "سطح المكتب الوكيل من Cisco" عدد المكالمات التي تم وضعها في قائمة الانتظار لـ CSQ الذي ينتمي إليه العميل ومدة أقدم جهة اتصال في قائمة الانتظار.

راجع [دليل مستخدم وكيل هاتف Cisco IP](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

س. كم مرة يتم فيها إعادة تعيين تقرير المكالمات المتروكة في الوقت الفعلي؟

أ. تتم إعادة تعيين عملية إعداد التقارير في الوقت الفعلي من "سطح المكتب المشرف" كل 24 ساعة. لذلك، إذا كانت هناك مكالمات في تقرير المكالمات المهجورة وإذا لم ترد مكالمات في غضون 24 ساعة، فسيتم إعادة تعيينها إلى صفر.

س. كيف أقوم بتكوين المراقبة والتسجيل الصامتين في خادم إستجابة العملاء؟

أ. راجع [تكوين المراقبة والتسجيل الصامتين ونشرهما في CRS](#) للحصول على معلومات حول كيفية تكوين ميزات المراقبة والتسجيل الصامتة في حلول إستجابة عملاء Cisco.

س. كيف يمكنني تحديث إصدار JTAPI على "خادم حلول إستجابة العملاء" و"سطح المكتب الوكيل"؟

أ. راجع [كيفية إستخدام أداة تحديث JTAPI مع Cisco IPCC Express](#) لمعرفة المزيد حول كيفية تحديث إصدار JTAPI على خادم حلول إستجابة العملاء من Cisco.

ق. أي منافذ TCP تسمح بتشغيل سطح المكتب الوكيل من Cisco؟

أ. يحتاج الوكيل إلى إستخدام مجموعات مختلفة من منافذ TCP للاتصال. ترجع مجموعة واحدة إلى خادم سطح المكتب الوكيل من Cisco (IPCC Express) والنطاق الثاني من المنافذ إلى CallManager. يستخدم سطح المكتب الوكيل من Cisco منافذ 59024 - 59000 TCP على خادم المؤسسة. ارجع إلى الصفحة 29 من [معلومات الخدمة: مجموعة متتحات \(ICD\) Cisco Desktop 4.5](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

س. هل يمكنني تشغيل "سطح المكتب الوكيل" و"وحدة تحكم الخادم" على نفس الكمبيوتر؟

أ. نعم، ولكن فقط إذا لم يتم إستخدام وحدة تحكم الطلب التلقائي للتحكم في امتداد ICD الخاص بالعميل. عمليات النشر التي يتم فيها إستخدام وحدة تحكم الطلب التلقائي للتحكم في ملحق ICD غير مدعومة. ارجع إلى [منع تثبيت وحدة تحكم الطلب التلقائي من بدء تشغيل Cisco CRA 2.x](#) للحصول على معلومات إضافية.

س. كيف يمكنني تخصيص برنامج IVR النصي؟

أ. اتصل بأي من هذه من أجل تلقي المساعدة باستخدام برامج IVR النصية المخصصة:

- اتصل بشريك Cisco المحلي الخاص بك أو خدمات Cisco المتقدمة (متوفرة عبر فريق حساب Cisco المحلي الخاص بك).
- [اتصل بدعم مطوري Cisco](#).
- اتصل بعنوان البريد الإلكتروني هذا: [ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com).

س. كيف يمكنني تصدير دفتر الهاتف الشخصي للوكيل في سطح المكتب الخاص بوكيل Cisco

## ؟Agent

أ. تكوين إستيراد وتصدير دفتر الهاتف الشخصي للوكيل في سطح المكتب الوكيل من Cisco غير مدعوم. إذا كنت تريد مشاركة دفتر هاتف إلى كافة البرامج، يجب تسجيل الدخول إلى "مسؤول سطح المكتب" على خادم IPCC وإنشاء دفتر هاتف عمومي يدويا. بعد ذلك، قم بمشاركة دفتر الهاتف مع كل الوكلاء.

س. كيف يمكنني أرشفة ملفات المكالمات الهاتفية المسجلة في بيئة IPCC أو حفظها بشكل دائم؟

ألف - وتحفظ التسجيلات التي يجريها المشرفون كحزم بيانات صوتية خام. يمكن مراجعة التسجيلات فقط باستخدام عارض سجل المشرف. على أي حال، إذا كنت تريد حفظ التسجيلات المحددة كملفات wav بشكل نهائي، يمكنك استخدام أي من الطريقتين التاليتين:

- أستخدم الزر تشغيل وحفظ في عارض سجل المشرف واحفظ التسجيل في مجلد محدد.
- أستخدم أداة سطر الأوامر CRSraw2wav.exe. توجد هذه الأداة المساعدة في مجلد C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin. يجب تشغيله من هذا الموقع في نافذة أوامر على الكمبيوتر الذي يستضيف خدمة التسجيل والتشغيل (RPServer.exe). راجع قسم استخدام الأداة المساعدة CRSraw2wav من [معلومات خدمة Cisco CAD](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

س. هل يمكنني استخدام عنوان URL ل https في خطوة إنشاء مستند عنوان URL من برنامج IVR النصي؟

أ. لا يدعم CRS https. يدعم CRS البروتوكولات الافتراضية المدعومة من قبل Java فقط، والتي هي بروتوكول الملف وبروتوكول FTP وبروتوكول HTTP.

س. هل تدعم CRS إستدعاء بارك للوكلاء؟

أ. لا، لا يتم دعم Call Park من قبل CRS.

س. ماذا يعني معرف التطبيق -1 في تقرير تحليل أداء تطبيق IVR؟

أ. -1 في تقرير تحليل أداء تطبيق IVR يشير إلى واحد مما يلي:

- مكالمات وكيل إلى وكيل
  - مكالمات غير خاصة ب ICD
  - فريق الخبراء الاستشاري المعني بالمؤتمرات/نقل الوكيل إلى الوكيل
- لتحديد ما إذا كانت إحصائيات تطبيق -1 ترجع إلى مكالمات أو عمليات نقل من وكيل إلى وكيل، يجب إنشاء تقرير تاريخي لتفاصيل العميل يغطي نفس الفترة الزمنية. يوضح لك عمود الاتصال ANI مصدر كل مكالمة: ICD

يحدث أحيانا -1:

- إذا قام العميل بترك الخطاب ثم علق دون إتمام المكالمة أو
- إذا تم رفض مكالمة. للعثور على هذه المكالمات المرفوضة، ابحث عن CALL\_REJECTED في تتبع MIVR مع مجموعة لمستوى SS\_TEL. الأسباب المحتملة لرفض المكالمة هي: لا توجد منافذ CTI متاحة (هناك مكالمات أكثر ترد إلى النظام من منافذ CTI المتاحة). IVR نص أنشطة والاستدعاء يبقى في CTI ميناء الأقسام و CSS التي تم تكوينها بشكل خاطئ

س. هل من الممكن من تقرير المكالمة التفصيلية بواسطة CDR في التقارير التاريخية للفريق الحكومي الدولي المعنى بتغير المناخ معرفة الطرف (العميل أو العميل) الذي قام بقطع الاتصال؟

ألف - لا يوجد مجال في قواعد بيانات التقارير التاريخية الحالية للفريق الحكومي الدولي المعنى بتغير المناخ لتحديد الطرف الذي قام بقطع الاتصال. ارجع إلى [دليل مسؤول إعداد التقارير التاريخية عن حلول إستجابة العملاء من Cisco](#) ودليل المطور للحصول على مزيد من المعلومات.

س. هل من الممكن منح شخص ما إذنًا لتغيير مجموعة مهارات وموارد وكيل دون منحهم حقوق الإدارة الكاملة لصفحة ويب AppAdmin؟

أ. لا، تحتاج إلى أن يكون لديك حقوق إدارة كاملة لتغيير مهارات الوكيل ومجموعة الموارد. حاليا، الطريقة الوحيدة لتغيير أي إعدادات في IPCC Express هي تسجيل دخول المستخدم إلى AppAdmin كمسؤول.

س. هل هناك طريقة في CRS لتشغيل مولد صوت صغير حتى يعرف كلا المتصلين أن المحادثة يتم تسجيلها؟

أ. لا يمكن تشغيل صوت أو نغمة عند بدء التسجيل. توصي Cisco بوضع إعلان لإعلام المتصلين حول المكالمات التي يتم تسجيلها.

س. هل من الممكن تكوين IPCC Express لاستخدام كل من برامج الترميز G.711 و G.729؟

أ. لخدم IPCC Express، يمكنك اختيار برنامج الترميز ليكون إما G.711 أو G.729. غير أنه لا يُؤيد استخدام كليهما في الوقت نفسه. عليك إعداد الترميز اللغوي لمعالجة المشكلة.

س. كيف يمكنني تعطيل دردشة CRS والاستمرار في مراقبة المشرف؟

أ. افتح مسؤول سطح المكتب واختر تكوين سطح المكتب < مجموعات تدفق العمل < العوامل < الافتراضي < واجهة المستخدم. انقر فوق علامة التبويب شريط الأدوات ومن القائمة المحددة، اختر الدردشة وقم بإلغاء تحديد خانة الاختيار المرئية.

## الأسئلة المتداولة حول أستكشاف أخطاء IPCC Express Edition IP/IVR وإصلاحها من Cisco

لماذا عملائي عالقون في الدولة المحجوزة؟

أ. يمكن أن يكون هناك عدة عوامل مساهمة تتسبب في أن يصبح الوكلاء عالقين في الحالة المحجوزة. وتشمل هذه القضايا مختلف مسائل ال DDTs الموصوفة في إشعار ميداني، [وعملاء التوزيع المتكامل للاتصال \(ICD\) العالقين في الحالة المحجوزة مع IPCC Express \(IP Contact Center\)](#). راجع أيضا [Cisco IPCC Express: أستكشاف أخطاء المكالمات المعلقة في قائمة الانتظار وإصلاحها](#).

Q. لماذا أواجه مشكلة في تسجيل الدخول إلى نافذة AppAdmin؟

أ. طرح Microsoft Windows 2000.2.3 SP H الإصدار Microsoft Windows 2000 Hotfix Q274450. يمنع هذا الإصلاح العاجل المستخدمين من تسجيل الدخول إلى نافذة AppAdmin. وثقت هذا في cisco بق [CSCEa24526](#) id ([يسجل](#) زبون فقط). يمثل الإصلاح الخاص بهذا في الترقية إلى Cisco Customer Response Applications ((CRA الإصدار 2.5.5.

ملاحظة: قد لا تتمكن من تسجيل الدخول إلى نافذة AppAdmin إذا قمت بتغيير تكوين منفذ LDAP في CRS من القيمة الافتراضية 389 إلى قيمة أخرى. في هذه الحالة، يلزمك إرجاع منفذ Active Directory مرة أخرى إلى 389 في الملف c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini. بمجرد تغيير هذا، يجب أن تكون قادرا على بدء تشغيل خدمة محرك CRS وتسجيل الدخول إلى نافذة AppAdmin. وبمجرد تسجيل الدخول، يمكنك تغيير تكوين المنفذ ضمن النظام <

## س. كيف يمكنني إسترداد كلمة المرور المفقودة لنافذة AppAdmin؟

أ. في حالة فقدان كلمة المرور لنافذة AppAdmin، يمكنك إكمال هذه الخطوات لتسجيل الدخول إلى التطبيق:

1. حدد مكان وقم بإعادة تسمية ملف ccndir.ini إلى ccndir.ini.old.
  2. افتح صفحة CRA AppAdmin، واختر **Start < البرامج < Cisco CRA Administrator**. هذا يأخذك من خلال المعالج.
  3. في النهاية، اختر المستخدم الذي تريد إستخدامه للمسؤول.
- إذا لم تساعد الخطوات السابقة، أكمل الخطوات التالية لاسترداد كلمة مرور التطبيق المفقودة ل CRS:
1. على خادم CRS، اختر **C < ملفات البرامج < wfavid** وانقر نقرًا مزدوجًا على ملف **cet.batfile**. انقر فوق لا للحصول على تحذير حول إستخدام هذه الأداة.
  2. في الجزء الأيسر، انقر نقرًا مزدوجًا على نوع كائن التكوين التالي:  
`.com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`
  3. في الجزء الأيمن، انقر نقرًا مزدوجًا فوق الصف الذي تم إرجاعه للعقدة.
  4. في هذا الإطار الجديد، انقر فوق علامة التبويب `.com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
  5. اختر تثبيت جديد من القائمة المنسدلة لتغيير قيمة .
  6. انقر فوق تطبيق لحفظ التغييرات.

## س. لماذا لا يمكنني تسجيل الدخول إلى سطح المكتب الوكيل من Cisco؟

أ. يمكنك العثور على معلومات حول المشاكل الأكثر شيوعًا المتعلقة بفشل تسجيل الدخول في هذه المستندات:

- [تعذر على الوكيل تسجيل الدخول إلى سطح المكتب الوكيل من Cisco](#)
- [سطح المكتب الوكيل من Cisco - ملف ترخيص فاسد](#)

ملاحظة: إذا كان بإمكان العميل تسجيل الدخول ولكن لا يمكنه الانتقال إلى حالة "الاستعداد"، قم بإعادة تشغيل خدمة CTIManager لحل المشكلة. إذا كان لديك أكثر من خادم CallManager واحد، فأنت بحاجة إلى إعادة تشغيل الخدمة عليهم جميعًا. إذا قمت بإعادة تشغيل خدمة CtimManager فقط، يتأثر هاتف IP الخاص بالوكيل فقط ولا تتأثر هواتف IP غير الوكيل.

## س. لماذا أستلم هذا الخطأ: فشل تسجيل الدخول إلى خادم CTI Manager! هل تريد التحدث إلى المسؤول؟

a. راجع [تسجيل الدخول إلى فشل سطح المكتب المشرف من Cisco - معرف سطح المكتب المشرف بدون فريق](#) للحصول على معلومات حول رسائل خطأ تسجيل الدخول.

## س. كيف يمكنني منع ظهور نافذة "دردشة المكالمات" أثناء المكالمات؟

أ. تظهر نافذة "دردشة المكالمات" في المقدمة إذا لم يتم تكوين النظام على وضع التخفي. اخترت مكتبي تشكيل مجموعة سير عمل <وكلاء> <تقصير> مستعمل قارن <متنوع in order to غيرت التشكيل. قم بتغيير سلوك نافذة الوكيل إلى وضع التخفي.

أو يمكنك إجراء تغيير في ملف `userInterface.ini` على الخادم. في هذا الملف، ابحث عن السطر الذي يحتوي على `ViewOption=`. بعد ذلك، قم بتغيير هذه القيمة من عادي إلى `Stealth`.

ملاحظة: لا يمكنك تعطيل نافذة "دردشة المكالمات". ومع ذلك، يمكنك، كبديل، تكوين نافذة Call Chat للعمل في وضع التخفي. سيؤدي ذلك إلى توفير مساحة سطح المكتب نظرًا لأن نافذة "دردشة المكالمات" لن تظهر في الجزء

الأمامي.

ملاحظة: لا توجد طريقة مدعومة لمنع الدردشة من وكيل إلى وكيل أثناء السماح بالمحادثة من وكيل إلى مشرف.

س. هل لدى IPCC Express وظيفة تسمح للمسؤولين بتسجيل كافة رسائل الدردشة المرسله بين الوكلاء؟

أ. لا يمكنك مراقبة رسائل الدردشة أو استخدام خدمة الدردشة أو تسجيلها. يتم الاحتفاظ بسجلات المحادثة في الوقت الحقيقي فقط، والذي يتم فتحه في نافذة "محادثة المكالمات". بمجرد أن يتم إغلاق نوافذ جلسة العمل، يتم فقد السجل. راجع قسم استخدام المحادثة في [دليل مستخدم سطح المكتب لوكيل Cisco](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

Q. لماذا أستلم خطأ 500 HTTP عند محاولة الوصول إلى نافذة AppAdmin؟

أ. ارجع إلى [الخطأ عند محاولة الوصول إلى صفحات CRA AppAdmin](#) للحصول على معلومات إضافية.

س. لماذا أستلم خطأ RMI عند محاولة تصحيح أخطاء البرامج النصية؟

أ. رسالة خطأ استدعاء الأسلوب البعيد (RMI)، [localhost:1099]: java.net.ConnectException : يظهر عند محاولة تصحيح أخطاء البرامج النصية. راجع [خطأ RMI عند تصحيح البرنامج النصي في Cisco IPCC Express](#) للحصول على معلومات إضافية.

س. كيف يمكنني إرسال بيانات المؤسسة من خادم IPCC Express إلى هاتف وكيل IP؟

a. تحتاج إلى إنشاء مستخدم Cisco CallManager باسم المستخدم البعيد وكلمة المرور teleaster، وإقران جميع عملاء هواتف IP التي تريد عرض بيانات المؤسسة عليها لمستخدم البث البعيد. ارجع إلى قسم إنشاء برنامج مستخدم "عن بعد" في [دليل التثبيت - مجموعة منتجات سطح المكتب 4.5.5 \(ICD\)](#) للحصول على معلومات حول كيفية إنشاء مستخدم جهاز الإرسال عن بعد.

ملاحظة: بعد إنشاء مستخدم جهاز الإرسال عن بعد، يلزم إعادة تشغيل خدمة Cisco Desktop TAI Server.

إذا لم تظهر بيانات المؤسسة على هواتف الوكيل عند الرد على المكالمات، فقم بإجراء الخطوات التالية:

1. ارجع إلى إجراء استكشاف الأخطاء وإصلاحها المذكور تحت بيانات المؤسسة الذي لا يظهر على هاتف IP عند برن الهاتف أو عند الإجابة عليه في قسم [معلومات الخدمة \(ICD\) Cisco Desktop Product Suite 4.5](#).
2. استخدم "مسؤول سطح المكتب من Cisco" وتأكد من أنه تم تحديد مربع show بيانات المؤسسات لمجموعة العمل التي ينتمي إليها الوكيل. وهذا موضح في قسم بيانات المؤسسة من [دليل مستخدم مسؤول سطح المكتب من Cisco](#).

س - كيف يمكن أستكشاف مشكلة تلقي صفحة فارغة وإصلاحها عندما أحدد وكيلاً غير نشط لحذف الوكيل من IPCC Express؟

أ. أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. قم بإيقاف خدمة "مدير عقد CRS".
2. قم بإفراغ مجلد wfavvid\tomcat\_appadmin\work\.
3. تحت wfavvid\tomcat\_appadmin\webapps\appadmin\WEB\_INF\، افتح ملف web.xml وأضف الأسطر التالية:  
أضف علامة التمييز هذه حيث ترى كل علامات <Servlet> التمييز الأخرى:  
<servlet>

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

أضف علامة التمييز هذه حيث ترى كل علامات التمييز <Servlet-mapping> الأخرى:

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

4. احفظ ملف web.xml.

5. قم بإعادة تشغيل خدمة "إدارة عقد CRS" وحذف الوكيل مرة أخرى.

## س. كيف يمكن أستكشاف مشكلات النظام الفرعي لبيانات المؤسسات الذي خرج عن الخدمة بعد التغيير الأخير في وحدات التحكم بالمجال وإصلاحها؟

أ. أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. انتقل إلى موقع سجل HKEY\_LOCAL\_MACHINE/Software/Spanlink/Site Setup وقم بتغيير قيمة السجل لمضيف LDAP رقم 1 إلى عنوان IP الخاص بوحدة التحكم بالمجال الجديدة.
2. انتقل إلى C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\Desktop وقم بتعديل هذه الملفات لتعكس عنوان IP الخاص بوحدة التحكم بالمجال الجديدة: AdvancedManager.cfg\InstallManager.cfg
3. قم بإعادة تشغيل خدمة "إدارة عقد CRS" من خدمات Windows.

## س. كيف يمكنني أستكشاف أخطاء رسالة الخطأ هذه وإصلاحها: ، والذي يتم عرضه لفئات "العميل" و"المحفوظات" و"مخزن البيانات" ضمن "مركز التحكم في DataStore"؟

أ. تظهر رسالة الخطأ هذه بسبب وجود مشكلة في نسخ SQL المتماثل بين عقد IPCC Express.

أتمت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. انتقل إلى النظام <Control Center> تنشيط المكون في مسؤول تطبيق CRS.
2. حدد عقدة المشترك، ثم قم بإلغاء تحديد 3 مخططات بيانات: الوكيل والمحفوظات والمستودع. طقطقة تحديث.
3. عند إكمال هذا النشاط، قم بإعادة تنشيط مخططات البيانات على هذه العقدة.
4. قم بإعادة تشغيل خدمة "إدارة عقد CRS".

## Q. كيف يمكنني أستكشاف أخطاء رسالة الخطأ هذه وإصلاحها: . عند تنشيط التقارير التاريخية ل CRS ؟

أ. تشير رسالة الخطأ هذه إلي أن مكون DataStore التاريخي ل CRS غير نشط في مركز التحكم أو غير مرخص به. لحل هذه المشكلة، تأكد من أن مخزن بيانات CRS التاريخي مرخص به ك True وأن الحالة تم تنشيطها ضمن النظام < مركز التحكم> تنشيط المكون في صفحة تطبيق CRS. تحقق من وجود علامة إختيار على الجانب الأيسر من مكون .CRS History Datastore

## س. كيف يمكنني أستكشاف أخطاء رسالة الخطأ هذه وإصلاحها: SimpleRecognitionDialog، عند تشغيل البرامج النصية ل CRS ؟

أ. تحقق مما إذا كان مشغل JTAPI مقترنا بأي مجموعة وسائط. وإذا لم تكن هناك مساحة، فقم بإنشاء مجموعة وسائط وربطها بمشغل JTAPI لحل المشكلة.

## س. كيف يمكنني أستكشاف أخطاء call chat وإصلاحها؟ رسالة الخطأ، عندما يحاول العميل الدردشة؟

أ. من أجل حل هذه المشكلة:

1. تأكد من عدم وجود مشاكل في الاتصال بين خادم CRS والوكيل.
2. تأكد من أن نطاق المنفذ 59030-59000 مفتوح في برنامج جدار الحماية وجدار الحماية، و CSA، وبرنامج AntiVirus معطل على محطات عمل العميل و سطح المكتب المشرف.
3. إذا كان إعداد جدار الحماية يبدو جيدا، فتتحقق من إعدادات بطاقة NIC على الخادم للتحقق من إدراج بطاقة NIC العامة أولا في أمر الربط وبطاقة NIC الخاصة هي الثانية في ترتيب الربط.

q. كيف يمكنني أستكشاف أخطاء Cisco JTAPI وإصلاحها . Unified CM Cisco JTAPI Resync Cisco JTAPI Telephony . رسالة الخطأ؟

أ. لحل هذه المشكلة، أكمل الخطوات التالية:

1. على خادم CRS، أختبر بدء < تشغيل، اكتب CET.bat واضغط على إدخال. انقر فوق لا للحصول على تحذير حول استخدام هذه الأداة.
2. انقر على ClusterDependentConfig في اللوحة اليسرى من أداة CET.
3. في اللوحة اليمنى، انقر نقرا مزدوجا على الإدخال الأول وانتقل إلى علامة التبويب الثانية.
4. قم بتغيير قيمة إصدار JTAPI لمطابقة ما هو موجود في السجلات.

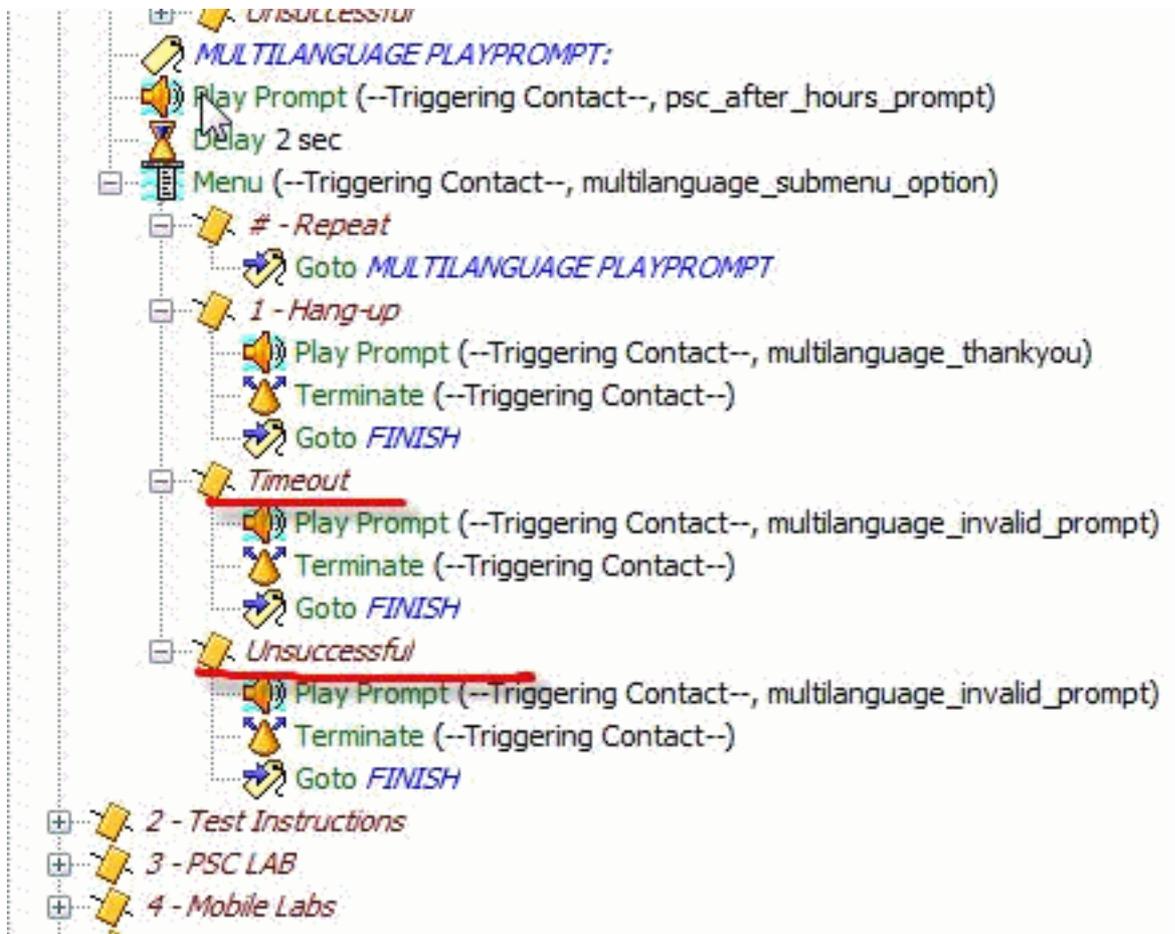
س. عندما يقوم الوكيل بالنقر فوق الزر "تقارير الوكيل" من شاشة CAD الخاصة به، فإنه يعرض جميع النتائج باستثناء إحصائيات الوكيل. عند تحديد إحصائيات الوكيل، تظهر شاشة فارغة ويعرض رسالة . كيف يمكنني حل هذه المشكلة؟

ألف - إعادة تشغيل خدمة التسجيل والإحصاء لحل المشكلة.

س. عند محاولة تعديل متغيرات بيانات المؤسسة في CAD، . تظهر رسالة خطأ . كيف يمكنني حل هذه المشكلة؟

a. أعد تشغيل خدمة Cisco Desktop Enterprise من أجل حل المشكلة.

س. كيف يمكنني إزالة مطالبة النظام من خيار القائمة " . عندما لا يضغط المستخدم على أي خيار آخر؟



أ. أجل الحد الأقصى للمحاولات في خيار القائمة ك 0 ولا يقوم بتشغيل مطالبة النظام.

## معلومات ذات صلة

- [الوثائق للمسؤولين ومطوري التطبيقات](#)
- [عملاء توزيع الاتصال المتكامل \(ICD\) العالقون في الحالة المحجوزة باستخدام \(IPCC\) IP Contact Center Express](#)
- [Cisco IPCC Express: أكتشاف أخطاء المكالمات المعلقة في قائمة الانتظار وإصلاحها](#)
- [دليل مستخدم وكيل هاتف Cisco IP](#)
- [مصفوفة توافق Cisco CallManager](#)
- [تعذر على الوكيل تسجيل الدخول إلى سطح المكتب الوكيل من Cisco](#)
- [سطح المكتب الوكيل من Cisco - ملف ترخيص فاسد](#)
- [يفشل تسجيل الدخول إلى Cisco Supervisor Desktop - معرف Supervisor Desktop بدون فريق](#)
- [تكوين المراقبة والتسجيل الصامتين ونشرهما في CRS](#)
- [كيفية استخدام أداة تحديث JTAPI مع Cisco IPCC Express](#)
- [يمنع تثبيت وحدة تحكم الطلب التلقائي CCRA 2.x من بدء التشغيل](#)
- [حدث خطأ عند محاولة الوصول إلى صفحات CRA AppAdmin](#)
- [مفاتيح منتجات تطبيق خدمة IP الهاتفية](#)
- [التحضير لتثبيت Cisco CRA 3.5](#)
- [معلومات الخدمة: مجموعة منتجات سطح المكتب 4.5 \(ICD\) من Cisco](#)
- [خطأ RMI عند تصحيح البرنامج النصي في Cisco IPCC Express](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل