

IPCC Express IP/IVR - Forum aux questions

Contenu

[Introduction](#)

[Configuration IP/IVR de Cisco IPCC Express](#)

[FAQ sur la configuration IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition](#)

[FAQ sur le dépannage IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document répond à certaines des questions fréquemment posées (FAQ) les plus courantes sur IP Contact Center (IPCC) Express.

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configuration IP/IVR de Cisco IPCC Express

Q. Quelles versions de Cisco IPCC Express Edition fonctionnent avec Cisco CallManager ?

A. Reportez-vous à la [matrice de compatibilité CallManager](#) pour savoir quelles versions d'IPCC Express fonctionnent avec CallManager.

Q. Quel est le mot de passe initial de Supervisor Desktop ?

A. Le mot de passe initial est identique au nom d'utilisateur de la première connexion.

Q. Comment mapper un lecteur pour Agent Desktop ?

A. Le mappage d'un lecteur dépend de l'environnement réseau. Pour plus de détails, contactez votre administrateur réseau.

Q. Quel est le nombre maximal de files d'attente de service de contact (CSQ) ?

A. Le nombre maximal de CSQ dépend de la plate-forme matérielle et n'est pas configurable. Pour Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (processeur double qui utilise le système d'exploitation Windows 2000 Advanced Server), le nombre est 75. Pour toutes les autres plates-formes, le nombre maximal est 25.

Q. Quelles versions des services étendus fonctionnent avec Cisco CallManager ?

A. Reportez-vous à la [matrice de compatibilité de Cisco CallManager](#) pour obtenir des informations sur les versions des services étendus qui fonctionnent avec CallManager.

Q. Comment puis-je recevoir des CD pour les dernières versions d'IPCC Express ?

A. Les clients du service d'assistance aux applications logicielles (SAS) de Cisco et du service d'assistance et de mise à niveau des applications logicielles (SASU) de Cisco doivent utiliser l'outil de mise à niveau pour commander la dernière version.

Q. Où puis-je recevoir les clés de produit pour Cisco Customer Response Applications (CRA) 2.x ?

A. Reportez-vous aux [clés de produit de l'application de téléphonie IP](#) pour obtenir des informations sur la façon d'obtenir une clé de produit pour les agences de notation de crédit Cisco.

Q. Où puis-je recevoir une copie de mon fichier de licence pour Cisco IPCC Express 3.x ?

A. Vous pouvez envoyer un e-mail à licensing@cisco.com pour obtenir une copie du fichier de licence Cisco IPCC Express.

Remarque : Lorsque vous effectuez une mise à niveau de IPCC Express 3.x vers 4.0, assurez-vous que le fichier de licence de mise à niveau 4.0 se trouve dans le dossier 4.0. Le fichier de licence de mise à niveau ne peut pas se trouver dans le même dossier que vos fichiers de licence 3.5 ou 4.0, car cela entraînera une erreur lorsque vous sélectionnez le dossier de licence 3.x au cours de la procédure de mise à niveau.

Q. Comment mettre à niveau mon serveur CRS ?

A. Référez-vous à [Préparation à l'installation de Cisco CRA 3.5](#) pour plus d'informations sur la mise à niveau du serveur de réponse client Cisco et sur les conditions requises.

Q. Le système d'exploitation Windows Vista est-il pris en charge pour IPCC Express 4.0(x) et Cisco Agent Desktop (CAD) ?

A. À ce jour, Windows Vista n'est pas un système d'exploitation pris en charge par IPCC Express et CAD.

Q. Le système IPCC Express prend-il en charge .NET Framework pour s'exécuter dessus ?

A. À ce jour, l'exécution du .NET Framework sur le serveur IPCC Express n'est pas prise en charge.

FAQ sur la configuration IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition

Q. Lorsque le script ICD retire un appel d'un agent prêt qui n'a pas répondu, l'agent est automatiquement placé dans l'état Non prêt. Comment change-t-on l'état ?

A. La disponibilité de l'agent après la sonnerie sans réponse (RNA) peut être désactivée en accédant manuellement au fichier SubsystemRMCM.properties sous c:\program files\wfvavid folder. Modifier la ligne à partir de : agentUnavailRNA=true à **false**. Enregistrez et fermez le fichier, puis redémarrez le moteur des applications de réponse client (CRA).

Q. Comment un superviseur ou un agent voit-il combien d'appels sont en file d'attente pour une file d'attente de service de contact (CSQ) donnée ?

A. Des statistiques sur les compétences sont disponibles lorsque vous êtes connecté à l'IP PhoneAgent. Vous devez accéder à **Rapports > Rapports d'équipe** et appuyer sur la touche **Statistiques** pour accéder aux statistiques de compétences. La fenêtre Statistiques des compétences affiche deux statistiques :

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.

Remarque : les agents n'ont pas accès au nombre d'agents connectés. Cisco Agent Desktop affiche uniquement le nombre d'appels mis en file d'attente pour la file d'attente de service de contact à laquelle appartient l'agent et la durée du contact le plus ancien dans la file d'attente.

Reportez-vous au [Guide d'utilisation de Cisco IP Phone Agent](#) pour plus d'informations.

Q. À quelle fréquence le rapport des appels abandonnés est-il réinitialisé en temps réel ?

A. Le rapport en temps réel de Supervisor Desktop est réinitialisé toutes les 24 heures. Par conséquent, si 2 appels figurent dans le rapport des appels abandonnés et si aucun appel n'intervient dans les 24 heures, il sera réinitialisé à zéro.

Q. Comment configurer la surveillance et l'enregistrement silencieux dans le serveur de réponse client ?

A. Référez-vous à [Configurer et déployer la surveillance et l'enregistrement silencieux dans CRS](#) pour plus d'informations sur la façon de configurer les fonctionnalités de surveillance et d'enregistrement silencieux dans les solutions de réponse client Cisco.

Q. Comment puis-je mettre à jour la version JTAPI sur mon serveur Customer Response Solutions et Agent Desktop ?

A. Reportez-vous à [Comment utiliser l'outil de mise à jour JTAPI avec Cisco IPCC Express](#) pour en savoir plus sur la mise à jour de la version JTAPI sur le serveur de solutions de réponse client Cisco.

Q. Quels ports TCP permettent l'exécution de Cisco Agent Desktop ?

A. L'agent doit utiliser différents ensembles de ports TCP pour communiquer. L'un d'eux retourne au serveur Cisco Agent Desktop (IPCC Express) et l'autre à CallManager. Cisco Agent Desktop utilise les ports TCP 59000 - 59024 sur le serveur d'entreprise. Reportez-vous à la page 29 de [Informations sur le service : Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#) pour plus d'informations.

Q. Puis-je exécuter Agent Desktop et Attendant Console sur le même PC ?

A. Oui, mais uniquement si Attendant Console n'est pas utilisé pour contrôler le poste ICD de l'agent. Les déploiements dans lesquels Attendant Console est utilisé pour contrôler le poste ICD ne sont pas pris en charge. Référez-vous à [Installation de Attendant Console Empêche Cisco CRA 2.x de démarrer](#) pour plus d'informations.

Q. Comment puis-je personnaliser le script IVR ?

A. Contactez-les afin de recevoir de l'aide sur les scripts personnalisés IVR :

- Contactez votre partenaire Cisco local ou les services avancés Cisco (disponibles via votre équipe de compte Cisco locale).
- Contactez [le support aux développeurs Cisco](#).
- Contactez cette adresse e-mail : ask-icd-ivr-support@external.cisco.com.

Q. Comment puis-je exporter le répertoire personnel d'un agent dans Cisco Agent Desktop ?

A. La configuration de l'importation et de l'exportation du répertoire téléphonique personnel d'un agent dans Cisco Agent Desktop n'est pas prise en charge. Si vous souhaitez partager un annuaire téléphonique avec tous les agents, vous devez vous connecter à l'administrateur du bureau sur le serveur IPCC et créer manuellement un annuaire téléphonique global. Ensuite, partagez ce répertoire téléphonique avec tous les agents.

Q. Comment puis-je archiver ou enregistrer définitivement les fichiers d'appels téléphoniques enregistrés dans un environnement IPCC ?

A. Les enregistrements effectués par les superviseurs sont archivés en tant que paquets de données vocales brutes. Les enregistrements ne peuvent être examinés qu'à l'aide de Supervisor Record Viewer. Cependant, si vous souhaitez enregistrer définitivement les enregistrements sélectionnés sous forme de fichiers .wav, vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes :

- Utilisez le bouton **Lire et enregistrer** dans **Supervisor Record Viewer** et enregistrez l'enregistrement dans un dossier sélectionné.
- Utilisez l'utilitaire de ligne de commande **CRSraw2wav.exe**. Cet utilitaire se trouve dans le dossier `C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin`. Il doit être exécuté à partir de cet emplacement dans une fenêtre de commande de l'ordinateur qui héberge le service d'enregistrement et de lecture (**RPServer.exe**). Référez-vous à la section Utilisation de l'utilitaire CRSraw2wav de [Cisco CAD Service Information](#) pour plus d'informations.

Q. Puis-je utiliser une URL https dans l'étape Créer un document URL d'un script IVR ?

A. Le CRS ne prend pas en charge https. Le CRS prend uniquement en charge les protocoles par défaut pris en charge par Java, qui sont le protocole de fichier, le protocole ftp et le protocole http.

Q. CRS prend-il en charge le parcage d'appels pour les agents ?

A. Non, le parcage d'appels n'est pas pris en charge par CRS.

Q. Qu'implique l'ID d'application -1 dans un rapport d'analyse des performances des applications IVR ?

A. ID d'application -1 dans un rapport d'analyse des performances d'application IVR indique l'un des éléments suivants :

- Appels d'agent à agent
- Appels non ICD
- Transfert d'agent à agent/phase de consultation de conférence

Pour déterminer si les statistiques de l'application -1 sont dues à des appels ou des transferts d'agent à agent, vous devez générer un rapport historique détaillé des agents qui couvre la même période. La colonne Call ANI indique la source de chaque appel : Numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel. Si elle provient d'un agent, le poste ICD de l'agent. Si provient d'un appelant autre qu'un agent, le numéro de téléphone de l'appelant.

Parfois, ID d'application -1 se produit :

- Si l'agent décroche, raccroche sans passer d'appelou
- Si un appel est rejeté. Pour rechercher ces appels rejetés, recherchez `CALL_REJECTED` dans la trace MIVR avec le niveau `Debug SS_TEL` défini. Les raisons possibles du rejet de l'appel sont les suivantes : Il n'existe aucun port CTI disponible (le système reçoit plus d'appels que les ports CTI disponibles). Le script IVR bouge et l'appel reste dans le port CTI. Partitions et CSS mal configurées

Q. Est-il possible, à partir du rapport détaillé CCCR appel par appel des rapports historiques IPCC, de savoir quelle partie (client ou agent) a déconnecté un appel ?

A. Non, il n'y a aucun champ dans les bases de données des rapports historiques d'IPCC actuels pour déterminer quelle extrémité a déconnecté l'appel. Référez-vous au [Guide de l'administrateur et du développeur des rapports historiques de Cisco Customer Response Solutions](#) pour plus d'informations.

Q. Est-il possible de donner à quelqu'un l'autorisation de modifier les compétences et le groupe de ressources d'un agent sans lui accorder les droits d'administration complets sur la page Web Appadmin ?

A. Non, vous devez disposer de droits d'administration complets pour modifier les compétences et le groupe de ressources d'un agent. Actuellement, la seule façon de modifier des paramètres dans IPCC Express est que l'utilisateur soit connecté à Appadmin en tant qu'administrateur.

Q. Est-il possible dans CRS de jouer un générateur de bip pour que les deux appelants sachent que la conversation est enregistrée ?

A. Il n'est pas possible de lire un bip ou une tonalité lors du lancement de l'enregistrement. Cisco vous recommande de mettre une annonce pour informer les appelants des appels en cours d'enregistrement.

Q. Est-il possible de configurer IPCC Express pour qu'il utilise les codecs G.711 et G.729 ?

A. Pour le serveur IPCC Express, vous pouvez choisir le codec G.711 ou G.729. Toutefois, il ne prend pas en charge l'utilisation des deux en même temps. Vous devez configurer le transcodage pour résoudre le problème.

Q. Comment désactiver la conversation CRS et surveiller le superviseur ?

A. Ouvrez Desktop Administrator et choisissez **Desktop Configuration > Work Flow Groups > Agents > default > user interface**. Cliquez sur l'onglet de la **barre d'outils** et dans la liste donnée, sélectionnez la **discussion** et décochez la case **visible**.

FAQ sur le dépannage IP/IVR de Cisco IPCC Express Edition

Q. Pourquoi mes agents sont-ils bloqués à l'état Réserve ?

A. Plusieurs facteurs peuvent contribuer à ce que les agents soient bloqués à l'état *Réserve*. Il s'agit notamment des divers problèmes DDTS décrits dans l'avis de terrain, [Agents de distribution de contacts intégrés \(ICD\) bloqués dans l'état RÉSERVÉ avec le centre de contacts IP \(IPCC\) Express](#). Reportez-vous également à [Cisco IPCC Express : Dépannage des appels bloqués dans la file d'attente](#).

Q. Pourquoi ai-je des problèmes pour me connecter à la fenêtre AppAdmin ?

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP H a présenté le correctif Q274450 de Windows 2000. Ce correctif empêche les utilisateurs de se connecter à la fenêtre AppAdmin. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCea24526](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). La solution est de mettre à niveau vers Cisco Customer Response Applications (CRA) version 2.5.5.

Remarque : Il se peut que vous ne puissiez pas vous connecter à la fenêtre AppAdmin si vous modifiez la configuration du port LDAP dans CRS de la valeur par défaut 389 à une autre valeur. Dans ce cas, vous devez rétablir le port Active Directory sur 389 dans le fichier c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini. Une fois que cela a été modifié, vous devriez pouvoir démarrer le service du moteur CRS et vous connecter à la fenêtre AppAdmin. Une fois connecté, vous pouvez modifier la configuration des ports sous **System > Configuration and Repository** pour revenir à 389.

Q. Comment récupérer un mot de passe perdu pour la fenêtre AppAdmin ?

A. Si le mot de passe de la fenêtre AppAdmin est perdu, vous pouvez effectuer ces étapes afin de vous connecter à l'application :

1. Recherchez et renommez le fichier ccndir.ini en ccndir.ini.old.
2. Ouvrez la page CRA AppAdmin, choisissez **Start > Programs > Cisco CRA Administrator**. Vous passerez par l'assistant.
3. À la fin, choisissez l'utilisateur que vous voulez utiliser pour Admin.

Si les étapes précédentes n'ont pas aidé, complétez ces étapes afin de récupérer le mot de passe Appadmin CRS perdu :

1. Sur le serveur CRS, choisissez **C > Program Files > wfaavid** et double-cliquez sur le fichier **cet.batfile**. Cliquez sur **Non** pour afficher l'avertissement relatif à l'utilisation de cet outil.
2. Dans le volet de gauche, double-cliquez sur le type d'objet de configuration suivant :
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.`
3. Dans le volet de droite, double-cliquez sur la ligne renvoyée pour votre noeud.
4. Dans cette nouvelle fenêtre, cliquez sur l'onglet
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig.`
5. Choisissez **Fresh Install** dans le menu déroulant afin de modifier la valeur de l'état de configuration.
6. Cliquez sur **Apply** afin de sauvegarder les modifications.

Q. Pourquoi ne puis-je pas me connecter à Cisco Agent Desktop ?

A. Vous trouverez des informations sur les problèmes les plus courants liés à l'échec de connexion dans ces documents :

- [L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)

Remarque : si l'agent peut se connecter mais ne peut pas passer à l'état Prêt, redémarrez le service CTIManager afin de résoudre le problème. Si vous disposez de plusieurs serveurs CallManager, vous devez redémarrer le service sur tous ces serveurs. Si vous redémarrez uniquement le service CTIManager, seul le téléphone IP de l'agent est affecté et les téléphones IP non-agents ne sont pas affectés.

Q. Pourquoi est-ce que je reçois cette erreur : Échec de la connexion au serveur CTI Manager ! Contactez votre administrateur ?

A. Référez-vous à [Échec de connexion à Cisco Supervisor Desktop - ID Supervisor Desktop sans équipe](#) pour plus d'informations sur les messages d'erreur de connexion.

Q. Comment empêcher l'affichage de la fenêtre Discussion d'appels pendant un appel ?

A. La fenêtre Discussion d'appels apparaît au premier plan si le système n'est pas configuré en mode furtif. Choisissez Desktop Configuration > Workflow Group > Agents > **Default > User Interface > Divers** afin de modifier la configuration. Remplacez le **comportement de la fenêtre de l'agent** par le mode furtif.

Vous pouvez également modifier le fichier **userinterface.ini** sur le serveur. Dans ce fichier, recherchez la ligne qui a **ViewOption=**. Ensuite, changez cette valeur de **NORMAL** à **STEALTH**.

Remarque : Vous ne pouvez pas désactiver la fenêtre Discussion d'appels. Cependant, vous pouvez également configurer la fenêtre Discussion d'appels pour qu'elle fonctionne en mode furtif. Cela permet d'économiser de l'espace sur le bureau, car la fenêtre Discussion d'appels ne s'affiche pas au début.

Remarque : Il n'existe aucune méthode prise en charge pour empêcher les conversations d'agent à agent tout en autorisant les conversations d'agent à superviseur.

Q. IPCC Express a-t-il une fonction qui permet aux administrateurs d'enregistrer tous les messages de discussion envoyés entre les agents ?

A. Vous ne pouvez pas surveiller ou enregistrer les messages de conversation ou l'utilisation du service de conversation. Les journaux de conversation ne sont conservés qu'en temps réel, qui est ouvert dans la fenêtre de conversation d'appel. Une fois les fenêtres de session fermées, le journal est perdu. Reportez-vous à la section Utilisation de la conversation du [Guide de l'utilisateur de Cisco Agent Desktop](#) pour plus d'informations.

Q. Pourquoi est-ce que je reçois une erreur HTTP 500 lorsque j'essaie d'accéder à la fenêtre AppAdmin ?

A. Consultez la section [Erreur lors d'une tentative d'accès aux pages Appadmin de l'ARC](#) pour plus d'informations.

Q. Pourquoi est-ce que je reçois une erreur RMI lorsque je tente de déboguer mes scripts ?

A. Message d'erreur RMI (Remote Method Invocation), Connection a refusé d'héberger :
[localhost:1099]; exception imbriquée : java.net.ConnectException : La connexion refusée apparaît lorsque vous tentez de déboguer des scripts. Référez-vous à [Erreur RMI lors du débogage du script dans Cisco IPCC Express](#) pour plus d'informations.

Q. Comment puis-je envoyer des données d'entreprise à partir d'un serveur IPCC Express vers le téléphone de l'agent IP ?

A. Vous devez créer un utilisateur Cisco CallManager avec le nom d'utilisateur **telecaster** et le mot de passe **telecaster**, et associer tous les téléphones IP de l'agent sur lesquels vous voulez afficher les données d'entreprise à l'utilisateur du télémaître. Reportez-vous à la section *Création de l'utilisateur " télémaître "* du [Guide d'installation - Suite de produits de bureau Cisco 4.5.5 \(ICD\)](#) pour plus d'informations sur la création de l'utilisateur télémaître.

Remarque : après la création de l'utilisateur de télétravail, le service Cisco Desktop TAI Server doit être redémarré.

Si les données d'entreprise ne s'affichent pas sur les téléphones de l'agent lorsque l'appel est traité, procédez comme suit :

1. Reportez-vous à la procédure de dépannage mentionnée sous les *données d'entreprise ne s'affiche pas sur le téléphone IP lorsque le téléphone sonne ou lorsqu'il reçoit une réponse* dans la section [Informations sur le service Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#) .
2. Utilisez Cisco Desktop Administrator et assurez-vous que la case **Show Enterprise Data** est cochée pour le groupe de travail auquel appartient l'agent. Ceci est indiqué dans la section *Données d'entreprise* du [Guide d'utilisation de Cisco Desktop Administrator](#).

Q. Comment résoudre le problème de réception d'une page vide lorsque je sélectionne un agent inactif afin de supprimer l'agent d'IPCC Express ?

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Arrêtez le service Gestionnaire de noeuds CRS.
2. Videz le dossier `\wfavvid\tomcat_appadmin\work`.
3. Sous `\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF`, ouvrez le fichier **web.xml** et ajoutez les lignes suivantes : Ajoutez cette balise où vous voyez toutes les autres balises `<servlet>` :


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

 Ajoutez cette balise où vous voyez toutes les autres balises `<servlet-mapping>` :


```
<servlet-mapping>
<servlet-name>jsp._00025rotected.icd_0005fdeleteresources_0005flist</servlet-name>
<url-pattern>/jsp/protected/icd_deleteresources_list.jsp</url-pattern>
</servlet-mapping>
```
4. Enregistrez le fichier **web.xml**.
5. Redémarrez le service CRS Node Manager et supprimez de nouveau l'agent.

Q. Comment puis-je résoudre le problème du sous-système de données d'entreprise qui ne fonctionne plus après une modification récente des contrôleurs de domaine ?

A. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Accédez à l'emplacement de Registre **HKEY_Local_Machine/Software/Spanlink/Site Setup** et modifiez la valeur de Registre de l'hôte LDAP 1 en adresse IP du nouveau contrôleur de domaine.
2. Accédez à **C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop** et modifiez ces fichiers pour refléter l'adresse IP du nouveau contrôleur de domaine :
AdvancedManager.cfg
InstallManager.cfg
3. Redémarrez le service Gestionnaire de noeuds CRS à partir des services Windows.

Q. Comment résoudre ce message d'erreur : Une erreur s'est produite lors de l'exécution de l'opération. Les informations de cluster et la configuration de l'abonné ne correspondent pas. L'abonné peut être supprimé., lequel s'affiche pour les catégories de data store Agent, Historique et Référentiel sous Datastore Control Center ?

A. Ce message d'erreur apparaît en raison d'un problème de réplication SQL parmi les noeuds IPCC Express.

Complétez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Accédez à **System > Control Center > Component Activation** dans CRS AppAdmin.
2. Sélectionnez le noeud **Abonné**, puis désélectionnez ces 3 data stores : **Agent, Historique et Référentiel**. Cliquez sur **Update**.
3. À la fin de cet exercice, réactivez les data stores sur ce noeud.
4. Redémarrez le service CRS Node Manager.

Q. Comment résoudre ce message d'erreur : Une erreur s'est produite lors de l'exécution de l'éditeur d'activation. com.cisco.cluster.ClusterException : le data store historique CRS du composant sur le noeud 1 est désactivé, lorsque j'active le reporting historique CRS ?

A. Ce message d'erreur indique que le composant du magasin de données historique CRS n'est pas actif dans le centre de contrôle ou n'est pas sous licence. Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que la licence du magasin de données historique CRS est True et que l'état est **Activé** sous **System > Control Center > Component Activation** dans la page CRS AppAdmin. Vérifiez si une coche est cochée sur le côté gauche du composant `data store historique CRS`.

Q. Comment résoudre ce message d'erreur : `simpleRecognitionDialog` n'est pas pris en charge, lorsque j'exécute les scripts CRS ?

A. Vérifiez si le déclencheur JTAPI est associé à un groupe de médias. Si ce n'est pas le cas, créez un groupe de médias et associez-le au déclencheur JTAPI afin de résoudre le problème.

Q. Comment résoudre le problème `Une erreur s'est produite lors de la communication avec le service de conversation d'appel. Cette session de discussion a fermé un message d'erreur lorsque l'agent tente de discuter ?`

A. Afin de résoudre ce problème :

1. Assurez-vous qu'il n'y a aucun problème de connectivité entre le serveur CRS et l'agent.
2. Assurez-vous que la plage de ports 59000-59030 est ouverte dans le pare-feu et le logiciel de pare-feu, CSA et AntiVirus est désactivée sur les postes de travail et le bureau du superviseur de l'agent.
3. Si le paramètre de pare-feu est correct, vérifiez les paramètres de la carte réseau sur le serveur pour vous assurer que la carte réseau publique figure en premier dans l'ordre de liaison et que la carte réseau privée est en second dans l'ordre de liaison.

Q. Comment dépanner les `versions du client Cisco JTAPI sont incohérentes ? Accédez à Cisco JTAPI Resync dans le sous-système de téléphonie Unified CM pour installer le client Cisco JTAPI. ?`

A. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Sur le serveur CRS, choisissez **Démarrer > Exécuter**, tapez **CET.bat** et appuyez sur **Entrée**. Cliquez sur **Non** pour afficher l'avertissement relatif à l'utilisation de cet outil.
2. Cliquez sur `ClusterDependentConfig` dans le volet gauche de l'outil CET.
3. Dans le volet droit, double-cliquez sur la première entrée et accédez au second onglet.
4. Modifiez la valeur de la version JTAPI pour qu'elle corresponde à celle des journaux.

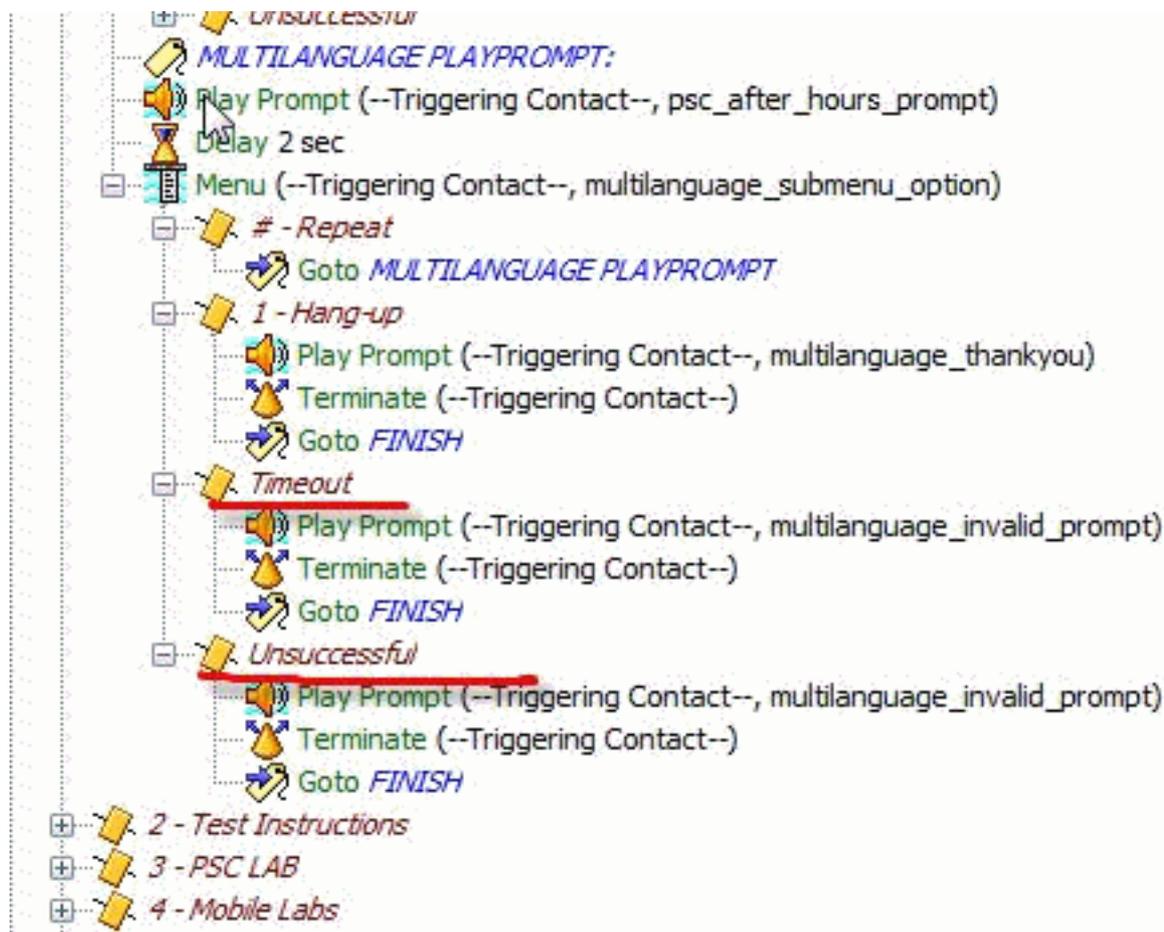
Q. Lorsque l'agent clique sur le bouton `Rapports d'agents` dans l'écran CAD, il affiche tous les résultats sauf les statistiques d'agent. Lorsque `Statistiques d'agent` est sélectionné, un écran vide s'affiche et le `rapport : Le message Inactif` s'affiche. Comment faire pour résoudre ce problème ?

A. Redémarrez le service d'enregistrement et de statistique afin de résoudre le problème.

Q. Lorsque j'essaie de modifier les variables de données d'entreprise dans CAD, l'élément `Impossible d'écrire des données dans le service d'entreprise`. Le message d'erreur `change sera ignoré`. Comment faire pour résoudre ce problème ?

A. Redémarrez le service Cisco Desktop Enterprise afin de résoudre le problème.

Q. Comment puis-je supprimer l'invite système de l'option de menu « êtes-vous toujours là » lorsque l'utilisateur n'appuie sur aucune autre option ?



A. Faites le maximum. essaye à nouveau sur l'option de menu 0 et ne lit pas l'invite système.

Informations connexes

- [Documentation destinée aux administrateurs et aux développeurs d'applications](#)
- [Agents ICD \(Integrated Contact Distribution\) bloqués dans l'état RÉSERVÉ avec IPCC \(IP Contact Center\) Express](#)
- [Cisco IPCC Express : Dépannage des appels bloqués dans la file d'attente](#)
- [Guide de l'utilisateur de Cisco IP Phone Agent](#)
- [Matrice de compatibilité de Cisco CallManager](#)
- [L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)
- [Échec de la connexion Cisco Supervisor Desktop - ID Supervisor Desktop sans équipe](#)
- [Configuration et déploiement de l'enregistrement et du contrôle silencieux dans CRS](#)
- [Comment utiliser l'outil de mise à jour JTAPI avec Cisco IPCC Express](#)
- [L'installation de la console de réception empêche le démarrage de la version 2.x de l'ADRC](#)
- [Erreur en essayant d'accéder aux pages Appadmin CRA](#)
- [Clés de produit d'applications de téléphonie IP](#)
- [Préparation de l'installation de Cisco CRA 3.5](#)
- [Informations sur le service : Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#)

- [Erreur RMI lors du débogage du script dans Cisco IPCC Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)