

IPCC Express IP/IVR の FAQ

内容

[概要](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR の要件に関するよく寄せられる質問 \(FAQ\)](#)

[IPCC Express Edition IP/IVR の設定に関するよく寄せられる質問 \(FAQ\)](#)

[Cisco IPCC Express Edition IP/IVR のトラブルシューティングに関するよく寄せられる質問 \(FAQ\)](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP コンタクト センター (IPCC) Express に関する、よく寄せられる質問 (FAQ) を取り上げます。

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR の要件に関するよく寄せられる質問 (FAQ)

Q. Cisco CallManagerで動作するCisco IPCC Express Editionのバージョンはどれか？

A. CallManagerで動作するIPCC Expressのバージョンについては、『CallManager互換性マトリクス』を参照してください。

Q. Supervisor Desktopの初期パスワードは何ですか。

A.初期パスワードは、最初のログインのユーザ名と同じです。

Q. Agent Desktopのドライブをマッピングするにはどうすればよいのですか。

A.ドライブのマッピングは、ネットワーク環境によって異なります。詳細については、ネットワーク管理者に確認してください。

Q. Maximum Number of Contact Service Queues(CSQ)とは何ですか。

A. CSQの最大数はハードウェアプラットフォームによって異なり、設定はできません。Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (Windows 2000 Advanced Server Operating Systemを使用するデュアルCPU) の場合、75です。他のすべてのプラットフォームでは、最大数は25です。

Q. Cisco CallManagerで動作する拡張サービスのバージョンは何ですか。

A. CallManagerで動作する拡張サービスのバージョンについては、『Cisco CallManager互換性マトリクス』を参照してください。

Q. IPCC Expressの最新バージョンのCDを受け取るにはどうすればよいのですか。

A. Cisco Software Application Support(SAS)およびCisco Software Application Support Plus Upgrades(SASU)のお客様は、アップグレードツールを使用して最新バージョンを発注する必要があります。

Q. Cisco Customer Response Applications(CRA)2.xのプロダクトキーはどこで入手できますか。

A. Cisco CRAの製品キーを取得する方法については、『IPテレフォニーアプリケーションのプロダクトキー』を参照してください。

Q. Cisco IPCC Express 3.xのライセンスファイルのコピーはどこで入手できますか。

A. licensing@cisco.comにメールを送信して、Cisco IPCC Expressライセンスファイルのコピーを取得できます。

注：IPCC Express 3.xから4.0にアップグレードする場合は、4.0アップグレードライセンスファイルが4.0フォルダにあることを確認してください。アップグレードライセンスファイルは3.5または4.0のライセンスファイルと同じフォルダに置くことはできません。それにより、アップグレードの最中に3.xのライセンスフォルダを選択した際に、エラーが発生するためです。

Q. CRSサーバをアップグレードするにはどうすればよいのですか。

A. [Cisco Customer Response Server\(CRA\)をアップグレードする方法と要件については、『Cisco CRA 3.5のインストールの準備』](#)を参照してください。

Q. Windows Vistaオペレーティングシステムは、IPCC Express 4.0(x)およびCisco Agent Desktop(CAD)でサポートされていますか。

A.現在のところ、Windows VistaはIPCC ExpressおよびCADでサポートされているオペレーティングシステムではありません。

Q. IPCC Expressシステムでは、.NETフレームワークをサポートしていますか。

A.現在のところ、IPCC Expressサーバでの.NETフレームワークの実行はサポートされていません。

IPCC Express Edition IP/IVR の設定に関するよく寄せられる質問 (FAQ)

Q. ICDスクリプトが応答しなかったレディエージェントからコールを取り消すと、エージェントは自動的にレディ状態になります。この状態を変更するにはどうしたらよいですか。

A. Ring No Answer(RNA)後のエージェントのアベイラビリティは、c:\program files\wfavvid folder フォルダのSubsystemRMCM.propertiesファイルに手動で移動することで無効にできます。以下の行をagentUnavailRNA=true から false に変更します。ファイルを保存して閉じ、Customer Response Application (CRA) エンジンを再起動します。

Q.スーパーバイザまたはエージェントは、特定のコンタクトサービスキュー (CSQ)に対してキューに入っているコールの数をどのようにして確認するのですか。

A. IP PhoneAgentにログインすると、スキル統計情報が表示されます。スキル統計情報にアクセスするには、[Reports] > [Team Reports] に移動し、Stats ソフト キーを押します。[Skill Stats] ウィンドウに 2 つの統計情報が表示されます。

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.

注：エージェントは、ログインしているエージェントの数にアクセスできません。Cisco Agent Desktop では、エージェントが属する CSQ のキューにあるコール数、およびキューにある一番古いコンタクトの期間のみ表示します。

詳細については、『[Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド](#)』を参照してください。

Q.リアルタイムレポートで放棄呼レポートがリセットされる頻度はどのくらいですか。

A. Supervisor Desktopからのリアルタイムレポートは、24時間ごとにリセットされます。つまり、2つのコールが破棄されたコール レポートにあり、24 時間以内にコールがない場合、それは 0 にリセットされます。

Q. Customer Response Server(CRS)でサイレントモニタリングと録音を設定するにはどうすればよいのですか。

A. [Cisco Customer Response Solutionsのサイレントモニタおよび録音機能を設定する方法](#)については、『CRSでのサイレントモニタリングおよび録音の設定と展開』を参照してください。

Q. Customer Response Solutions(CRS)サーバおよびAgent DesktopのJTAPIバージョンを更新するにはどうすればよいですか。

A. [Cisco Customer Response Solutions\(CRS\)サーバでJTAPIバージョンをアップデートする方法の詳細](#)については、『Cisco IPCC ExpressでJTAPIアップデートツールを使用する方法』を参照してください。

Q. Cisco Agent Desktopを実行できるTCPポートはどれか？

A.エージェントが通信するには、異なるセットのTCPポートを使用する必要があります。1 セツ

トは Cisco Agent Desktop サーバ (IPCC Express) に戻り、ポートの第 2 範囲は CallManager に戻ります。Cisco Agent Desktop はエンタープライズ サーバの TCP ポート 59000 ~ 59024 を使用します。詳細については、『[サービス情報 : Cisco デスクトップ製品スイート 4.5 \(ICD \)](#)』の [29 ページを参照してください](#)。

Q. エージェントデスクトップとアテンダントコンソールを同じ PC で実行できますか。

A. はいが、エージェントの ICD 内線番号の制御にアテンダントコンソールが使用されていない場合にのみ使用されます。ICD 内線番号を制御するためにアテンダント コンソールが使用されている導入はサポートされません。詳細情報については、『[アテンダント コンソールをインストールすると、Cisco CRA 2.x が起動しない](#)』を参照してください。

Q. IVR スクリプトをカスタマイズするにはどうすればよいですか。

A. IVR カスタムスクリプトのサポートを受けるには、次のいずれかの方法を使用してください。

- 地域のシスコ パートナーまたはシスコ アドバンスド サービスに問い合わせる (地域のシスコ アカウント チームから問い合わせ可能) 。
- [シスコ開発者サポート](#) に問い合わせる。
- E メール アドレス : ask-icd-ivr-support@external.cisco.com に問い合わせる。

Q. Cisco Agent Desktop でエージェントの個人電話帳をエクスポートするにはどうすればよいですか。

A. Cisco Agent Desktop でエージェントの個人電話帳をインポートおよびエクスポートする設定はサポートされていません。すべてのエージェントで電話帳を共有したい場合、IPCC サーバの Desktop Administrator にログインし、グローバル電話帳を手動で作成する必要があります。その後、すべてのエージェントで電話帳を共有します。

Q. IPCC 環境で録音された電話コールファイルをアーカイブまたは永続的に保存するにはどうすればよいのですか。

A. スーパーバイザが作成した録音は、未加工の音声データパケットとしてアーカイブされます。録音はスーパーバイザ レコード ビューアを使ってのみ確認できます。ただし、選択した録音データを .wav ファイルとして永久的に保存する場合、次のいずれかの方法を実行します。

- [Supervisor Record Viewer] で [Play and Save] ボタンを使用して、選択したフォルダに録音データを保存します。
- `CRSraw2wav.exe` コマンドライン ユーティリティを使用します。このユーティリティは、`C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin` これは、録音再生サービス (RPServer.exe) をホスティングするコンピュータのコマンド ウィンドウで、この場所から実行する必要があります。詳細は、『[Cisco CAD サービス情報](#)』の「[CRSraw2wav ユーティリティの使用](#)」[セクションを参照してください](#)。

Q. IVR スクリプトの [Create URL Document] ステップで https URL を使用できますか。

A. CRS は https をサポートしていません。CRS は、Java でサポートされるデフォルト プロトコル

である、ファイル プロトコル、ftp プロトコル、および http プロトコルのみをサポートしていません。

Q. CRSはエージェントのコールパークをサポートしていますか。

A.いいえ、コールパークはCRSではサポートされていません。

Q. IVRアプリケーションパフォーマンス分析レポートのアプリケーションID -1は何を意味するのですか。

A. IVRアプリケーションレポートのアプリケーションID -1は、次のいずれかを示します。

- エージェント間のコール
- 非 ICD コール
- エージェント間の転送/会議 のコンサルト レッグ

-1 アプリケーションの統計情報がエージェント間のコールまたは転送によるものなのかを決定するには、同じ期間をカバーするエージェント詳細履歴レポートを生成する必要があります。[Call ANI] 列には、各コールの発信元： ICD

場合によっては、Application ID -1

- エージェントがコールを完了せずに、コールをオフ フックし、切断した場合または
- コールが拒否された場合。拒否されたコールを見つけるには、MIVR SS_TEL CALL_REJECTED 考えられるコール拒否の理由は次のとおりです。使用可能な CTI ポートがない (使用可能な CTI ポートより多くのコールがシステムに着信)。IVR スクリプトがループし、コールが CTI ポートに残ったまま。パーティションおよび CSS の誤った設定

Q. IPCC履歴レポートのDetailed Call by Call CDR Reportから、コールを切断したユーザ (お客様またはエージェント) を確認できますか。

A.いいえ。現在のIPCC履歴レポートデータベースには、コールを切断した終端を決定するためのフィールドがありません。詳細については、『[Cisco Customer Response Solutions Historical Reporting Administrator and Developer Guide](#)』を参照してください。

Q. Appadmin Webページに完全な管理者権限を付与せずに、エージェントのスキルとリソースグループを変更する権限を誰かに与えることはできますか。

A.いいえ。エージェントのスキルとリソースグループを変更するには、完全な管理者権限が必要です。現在、IPCC Express の設定を変更する唯一の方法は、管理者として Appadmin にログインすることです。

Q. CRSでビープ音ジェネレータを再生して、両方の発信者が会話が録音されていることを認識する方法はありますか。

A.録音の開始時にビープ音やトーンを再生することはできません。コールが録音されることを発信者に知らせるため、通知を設定することを推奨します。

Q. G.711コーデックとG.729コーデックの両方を使用するようにIPCC Expressを設

定できますか。

A. IPCC Expressサーバでは、コーデックをG.711またはG.729のいずれかに選択できます。ただし、両方の使用を同時にサポートすることはできません。問題に対処するには、トランスコーディングを設定する必要があります。

Q. CRSチャットをディセーブルにして、スーパーバイザのモニタリングを維持するにはどうすればよいのですか。

A. デスクトップ管理者を開き、[デスクトップ構成] > [ワークフローグループ] > [エージェント] > [デフォルト] > [ユーザインターフェイス]を選択します。[toolbar] タブをクリックし、表示されたリストから chat を選択し、[visible] チェックボックスをオフにします。

Cisco IPCC Express Edition IP/IVR のトラブルシューティングに関するよく寄せられる質問 (FAQ)

Q. エージェントがリザーブ状態のままになる理由は何ですか。

A. エージェントがリザーブ状態のままになる原因として、いくつかの要因が発生する可能性があります。これには Field Notice、[『IP Contact Center \(IPCC \) Express とともに使用すると Integrated Contact Distribution \(ICD \) エージェントが RESERVED 状態のままになる』](#)に記載された、さまざまな DDTS 問題が含まれています。また、[『Cisco IPCC Express : キューに滞留するコールのトラブルシューティング』](#)も参照してください。

Q. AppAdmin ウィンドウにログインできないのはなぜですか。

A. Microsoft Windows 2000.2.3 SP HでWindows 2000ホットフィックスQ274450が導入されました。このホットフィックスにより、ユーザはAppAdminウィンドウにログインできません。この問題は、Cisco Bug ID [CSCea24526 \(登録ユーザのみ \)](#)に記載されています。これに対する修正は、Cisco Customer Response Application (CRA) バージョン 2.5.5 にアップグレードすることです。

注 : CRSのLDAPポート設定をデフォルト値の389から他の値に変更すると、AppAdminウィンドウにログインできない場合があります。この場合、c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini ファイルのActive Directory ポートを 389 に戻す必要があります。これを変更すると、CRS エンジン サービスを開始でき、AppAdmin ウィンドウにログインできます。ログインすると、[System] > [Configuration and Repository] のポート設定を 389 に戻すことができます。

Q. AppAdmin ウィンドウで失われたパスワードを回復するにはどうすればよいのですか。

A. AppAdminウィンドウのパスワードが失われた場合は、アプリケーションにログインするために次の手順を実行できます。

1. ccndir.ini ファイルを検索し、ccndir.ini.old に名前を変更します。
2. [CRA Appadmin] ページを開き、[Start] > [Programs] > [Cisco CRA Administrator] を選択します。これはウィザードに従って実行されます。
3. 最後に、Admin に使用するユーザを選択します。

前述の手順で解決しなかった場合、失われた CRS Appadmin パスワードを回復するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで [C] > [Program Files] > [wfavid] を選択し、**cet.bat** ファイルをダブルクリックします。このツールの使用に関する警告を表示するには、[いいえ]をクリックします。
2. 左側のペインで、次の設定オブジェクト タイプをダブルクリックします。
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`。
3. 右側のペインで、ノードに返される行をダブルクリックします。
4. この新しいウィンドウで、タブ [`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`] をクリックします。
5. ドロップダウン メニューから [Fresh Install] を選択して、[Setup State] の値を変更します。
6. [Apply] をクリックして変更を保存します。

Q. Cisco Agent Desktopにログインできないのはなぜですか。

A.ログインの失敗に関する一般的な問題については、次のドキュメントを参照してください。

- [エージェントが Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco Agent Desktop - 破損したライセンス ファイル](#)

注：エージェントがログインできるが、Ready状態にならない場合は、CTIManagerサービスを再起動して問題を解決します。複数の CallManager サーバがある場合、それらすべてのサービスを再起動する必要があります。CTIManager サービスのみを再起動した場合、エージェントの IP Phone だけが影響を受け、非エージェントの IP Phone は影響を受けません。

Q.このエラーが表示されるのはなぜですか。Failed to log into CTI Manager Server!Please talk to your administrator が表示されるのはなぜですか。

A.ログインエラーメッセージに関する情報は、[『Cisco Supervisor Desktopへのログインの失敗 – チームのないSupervisor Desktop ID』](#)を参照してください。

Q.コール中に[コールチャット]ウィンドウが表示されないようにするには、どうすればよいですか。

A.システムがステルスモードに設定されていない場合は、[コールチャット]ウィンドウがフォアグラウンドに表示されます。設定を変更するには、[Desktop Configuration] > [Workflow Group] > [Agents] > [Default] > [User Interface] > [Miscellaneous] を選択します。[Agent Window Behavior] をステルス モードに変更します。

または、サーバの `userinterface.ini` ファイルを変更します。このファイルで、ViewOption= がある行を探します。次に、この値をNORMALからSTEALTHに変更します。

注：[コールチャット]ウィンドウを無効にすることはできません。ただし、代わりに、コールチャットウィンドウをステルスモードで動作するよう設定できます。これにより、コールチャットウィンドウが前面に表示されないため、デスクトップスペースを節約できます。

注：エージェントとスーパーバイザ間のチャットを許可する一方で、エージェント間のチャットを防止する方法はサポートされていません。

Q. IPCC Expressには、管理者がエージェント間で送信されたすべてのチャットメ

ツメッセージを記録できる機能がありますか。

A. チャットメッセージやチャットサービスの使用状況を監視または記録することはできません。チャットログはリアルタイムでのみ維持され、コールチャットウィンドウでのみ開くことができます。セッションウィンドウを閉じると、ログは失われます。詳細については、『[Cisco Desktop ユーザガイド](#)』の「[チャットの使用](#)」セクションを参照してください。

Q. AppAdminウィンドウにアクセスしようとすると、HTTPエラー500が表示されるのはなぜですか。

A. 詳細は、『[CRA Appadminページにアクセスする際のエラー](#)』を参照してください。

Q. スクリプトをデバッグしようとするとRMIエラーが表示されるのはなぜですか。

A. Remote Method Invocation (RMI)エラーメッセージ「`Connection refused to host:[localhost:1099]; Connection refused`」の詳細は、『[Cisco IPCC Expressでのスクリプトのデバッグ時のRMIエラー](#)』を参照してください。

Q. IPCC ExpressサーバからIP Agent Phoneにエンタープライズデータを送信するにはどうすればよいのですか。

A. Cisco CallManagerユーザを作成し、ユーザ名telecasterとパスワードtelecasterを指定し、エンタープライズデータを表示するすべてのエージェントIP Phoneをtelecasterユーザに関連付ける必要があります。telecasterユーザの作成方法については、『[インストールガイド-Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#)』の「[telecasterユーザの作成](#)」セクションを参照してください。

注：テレカスターユーザを作成したら、Cisco Desktop TAI Serverサービスを再起動する必要があります。

コールに応答されたときに、エンタープライズデータがagent phoneに表示されない場合、次のステップを実行します。

1. 電話機の呼び出し音が鳴った場合や応答があった場合には、『[Service Information Cisco Desktop Product Suite 4.5\(ICD\)](#)』の「[Enterprise data does not pop on the IP phone](#)」のトラブルシューティング手順を参照してください。
2. Cisco Desktop Administrator を使用して、エージェントが属するワークグループの [Show Enterprise Data] ボックスにチェックマークが入っていることを確認します。これは、『[Cisco Desktop Administratorユーザガイド](#)』の「[エンタープライズデータ](#)」セクションに記載されています。

Q. IPCC Expressからエージェントを削除するために非アクティブなエージェントを選択した場合、空白ページを受信するという問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいのですか。

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS Node Manager サービスを停止します。
2. `\wfavvid\tomcat_appadmin\work`
3. `\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF` 配下の `web.xml` ファイルを開き、次の行

を追加します。他のすべての <servlet>

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

他のすべての <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. web.xml ファイルを保存します。
5. CRS Node Manager サービスを再起動して、エージェントを再度削除します。

Q.ドメインコントローラの最近の変更の後にアウトオブサービスになるエンタープライズデータサブシステムの問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいのですか。

A.この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. HKEY_Local_Machine/Software/Spanlink/Site Setup レジストリの場所に移動して、LDAP ホスト 1 のレジストリ値を、新しいドメイン コントローラの IP アドレスに変更します。
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop に移動し、新しいドメイン コントローラの IP アドレスを反映するよう、次のファイルを変更します。
AdvancedManager.cfgInstallManager.cfg
3. Windows サービスから CRS Node Manager サービスを再起動します。

Q.次のエラーメッセージのトラブルシューティング方法を教えてください。Error occurred while performing the operation.The cluster information and subscriber configuration does not match.The subscriber might be dropped.」をトラブルシューティングするにはどうすればよいのですか。

A.このエラーメッセージは、IPCC Expressノード間のSQLレプリケーションの問題が原因で表示されます。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS AppAdmin で [System] > [Control Center] > [Component Activation] に移動します。
2. [Subscriber] ノードを選択し、次に Agent、Historical、および Repository の 3 つのデータストアを選択解除します。[Update] をクリックします。
3. このアクティビティを実行したら、このノードのデータストアを再度有効化します。
4. CRS Node Manager サービスを再起動します。

Q.次のエラーメッセージのトラブルシューティング方法を教えてください。Error occurred while performing activate publisher.com.cisco.cluster.ClusterException:component CRS Historical Datastore on node 1 is disable

A.このエラーメッセージは、CRS履歴データストアコンポーネントがコントロールセンターでアクティブでないか、ライセンスされていないことを示します。この問題を解決するには、[CRS Historical Datastore] に True としてライセンスがあり、[CRS AppAdmin] ページの [System] > [Control Center] > [Component Activation] 配下のステータスが [Activated] であることを確認します。[CRS Historical Datastore] コンポーネントの左側に、チェックマークが付いていることを確

認めます。

Q. 次のエラーメッセージのトラブルシューティング方法を教えてください。

SimpleRecognitionDialog is not supported」をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。

A. JTAPIトリガーがメディアグループに関連付けられているかどうかを確認します。関連付けられていない場合、この問題を解決するため、メディアグループを作成し、JTAPIトリガーに関連付けます。

Q. 「An error has occurred communicating with the Call Chat serviceThis chat session has closed

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバとエージェント間に接続問題がないことを確認します。
2. ポート範囲 59000 ~ 59030 がファイアウォールで開かれていて、エージェントのワークステーションとスーパーバイザデスクトップで、ファイアウォールソフトウェア、CSA、およびアンチウイルスソフトウェアが無効になっていることを確認します。
3. ファイアウォール設定に問題がない場合、サーバのNICカード設定を確認し、パブリックNICカードがバインディング順の1番目にリストされ、プライベートNICカードがバインディング順の2番目にリストされていることを確認します。

Q. The Cisco JTAPI Client versions are inconsistent **ング方法を教えてください。 Please go to Cisco JTAPI Resync in the Unified CM Telephony Subsystem to install the Cisco JTAPI Client.** **をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。**

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで、[Start] > [Run] を選択し、CET.bat と入力し、Enter を押します。このツールの使用に関する警告を表示するには、[いいえ]をクリックします。
2. CET ツールの左側のペインで [ClusterDependentConfig] をクリックします。
3. 右ペインで最初のエントリをダブルクリックし、2番目のタブに移動します。
4. ログに合わせて JTAPI バージョンの値を変更します。

Q. エージェントがCAD画面から[エージェントレポート(Agent Reports)]ボタンをクリックすると、[エージェント統計情報(Agent Statistics)]以外のすべての結果が表示されます。エージェント統計情報を選択すると、空白画面が表示され、「Report:Inactive **これを解決するにはどうすればよいですか。**

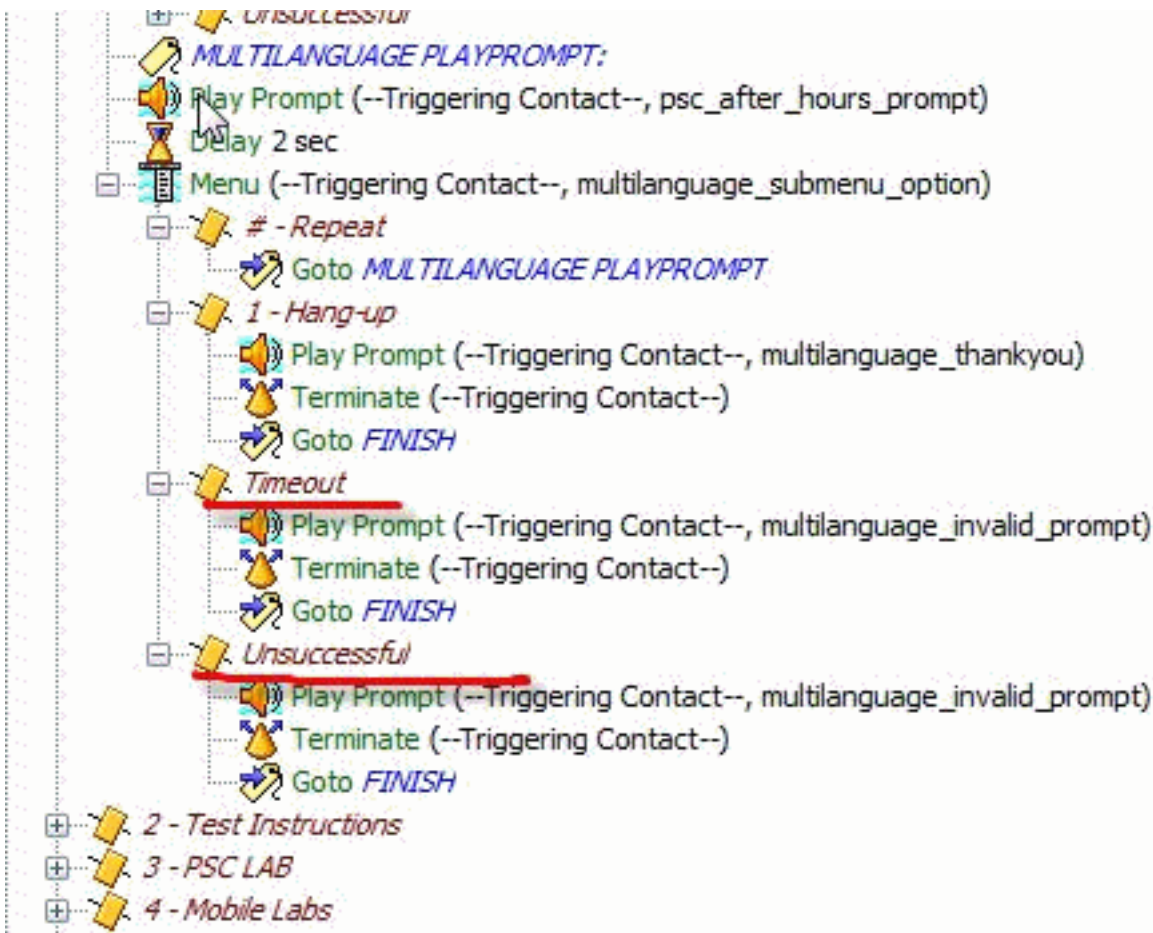
A. 問題を解決するには、Recording and Statistical Serviceを再起動します。

Q. CADのエンタープライズデータ変数を変更しようとする時、「エンタープライズ Changes will be discarded **これを解決するにはどうすればよいですか。**

A. 問題を解決するには、Cisco Desktop Enterpriseサービスを再起動します。

Q. ユーザーが他のオプションを押さない場合にAre you still there **にはどうすればよい**

のですか。



A.最大にするを0にすると、システムプロンプトは表示されません。

関連情報

- [管理者およびアプリケーション開発者向けドキュメント](#)
- [IP Contact Center \(IPCC \) Express とともに使用すると Integrated Contact Distribution \(ICD \) Agent が RESERVED 状態のままになる](#)
- [Cisco IPCC Express : キューに滞留するコールのトラブルシューティング](#)
- [Cisco IP Phone Agent ユーザ ガイド](#)
- [Cisco CallManager の互換性マトリクス](#)
- [エージェントが Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco Agent Desktop - 破損したライセンス ファイル](#)
- [Cisco Supervisor Desktop にログインできない - チームがない Supervisor Desktop ID](#)
- [CRS でのサイレント モニタリングと録音の設定および展開](#)
- [Cisco IPCC Express で Cisco IPCC Express を使用する方法](#)
- [アテンダント コンソールをインストールすると CCRA 2.x が起動しない](#)
- [\[CRA Appadmin\] ページにアクセスしようとしたときのエラー](#)
- [IP テレフォニー アプリケーションのプロダクト キー](#)
- [Cisco CRA 3.5 のインストールの準備](#)
- [サービス情報 : Cisco デスクトップ製品スイート 4.5 \(ICD \)](#)
- [Cisco IPCC Express のスクリプトをデバッグする場合の RMI エラー](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)