

ICM 言語問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[ICM言語依存のホットフィックスがエラーで失敗する](#)

[解決方法](#)

[エージェントエクスプローラの特定の言語でエージェント名が不明瞭に表示される](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management(ICM)Enterprise Edition環境の言語で発生する問題の一部をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ICM 4.x/7.x
- Microsoftレジストリエディタ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、ICM Enterprise Editionバージョン4.6.2以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

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。

ICM言語依存のホットフィックスがエラーで失敗する

ICM言語に依存するホットフィックスを適用すると、次のメッセージが表示されます。

Note: Hotfix contain localize file. Hotfix will be applied based on localize language.
status: Hotfix not localize for this language (Not Install)

詳細は、Cisco Bug ID [CSCma22952\(登録ユーザ専用\)](#)を参照してください。

解決方法

英語版のICMホットフィックスを適用する場合は、Microsoft Windowsレジストリの言語と現地語の値をそれぞれ英語 (アメリカ語) と日本語として定義する必要があります。

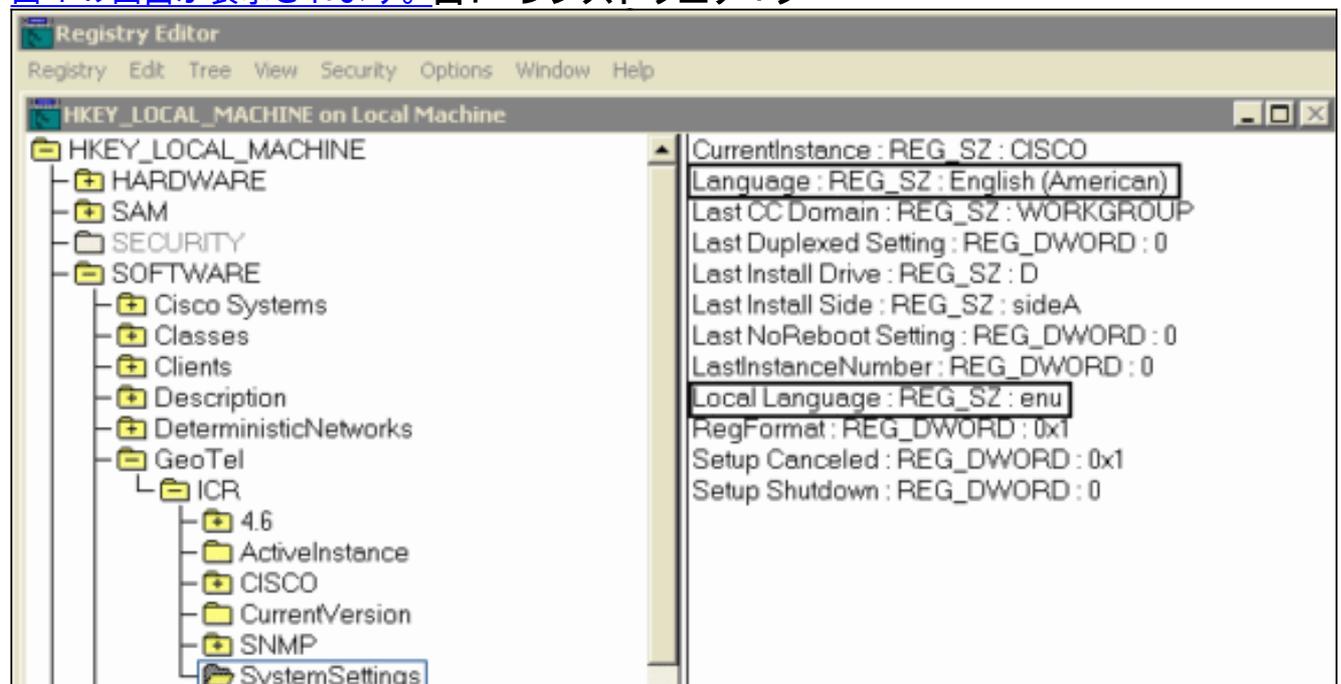
注：このドキュメントでは、英語 (アメリカ語) と日本語を選択します。別の言語で作業する場合は、それに応じて[言語]と[ローカル言語]の値を設定します。

Windowsレジストリを編集するには、次の手順を実行します。

1. タスクバーから、[Start] > [Run] を選択します。
2. [ファイル名を指定して実行]ダイアログボックスで、regedt32と入力します。
3. HKEY_LOCAL_MACHINEを選択します。
4. 次のレジストリ キーに移動します。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\SystemSettings

[図 1 の画面が表示されます。](#) 図1 – レジストリエディタ



注：ICMバージョン5.x以降の場合、レジストリキーは次のようになります。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\SystemSettings

5. [言語]の値を[英語(American)]に設定します。
6. [Local Language]の値をenuに設定します。注意：文字列レジストリ値 (言語または現地言語) が存在しない場合は、それを追加する必要があります。

レジストリを変更すると、英語依存のICMホットフィックスを正しく適用できます。

エージェントエクスプローラの特定の言語でエージェント名が不明瞭に表示される

これらの手順が完了すると、エージェントエクスプローラにエージェント名が不明瞭に表示されます。

1. [開始] > [実行]から、「charmap」と入力し、文字マップを表示し、「Perious Acing」を選択します。これをコピーします。
2. エージェントエクスプローラを開き、[名前(First Name)]フィールドにコピーした文字を貼り付け、[保存(Save)]をクリックします。

解決方法

SQL 2005の回避策は、値をONに設定したAutoAnsiToOemをHKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\MSSQLServer\Client\DB-Libの下に作成すること。

可能な修正については、Cisco Bug ID [CSCsx42459](#)(登録ユーザー専用)を参照してください。

関連情報

- [コンタクトセンター/ICMサーバでのMicrosoftセキュリティアップデート/パッチのインストール](#)
- [Unified ICM/CCE およびホステッドのトラブルシューティングのヒント](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)