

# Perguntas frequentes sobre IP/IVR do IPCC Express

## Contents

[Introduction](#)

[Perguntas Mais Frequentes dos Requisitos de IP/IVR do Cisco IPCC Express Edition](#)

[Perguntas Mais Frequentes da Configuração de IP/IVR do Cisco IPCC Express Edition](#)

[Perguntas Mais Frequentes para Troubleshooting de IP/IVR do Cisco IPCC Express Edition](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento aborda algumas das perguntas mais frequentes (FAQ, frequently asked questions) sobre o IP Contact Center (IPCC) Express.

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

## Perguntas Mais Frequentes dos Requisitos de IP/IVR do Cisco IPCC Express Edition

**P. Quais versões do Cisco IPCC Express Edition funcionam com o Cisco CallManager?**

A. Consulte a [Matriz de Compatibilidade do CallManager para saber quais versões do IPCC Express funcionam com o CallManager](#).

**P. Qual é a senha inicial do Supervisor Desktop?**

A. A senha inicial é a mesma do nome de usuário para o primeiro login.

**P. Como mapeio uma unidade para o Agent Desktop?**

A. O mapeamento de uma unidade depende do ambiente de rede. Consulte o administrador de rede para obter detalhes.

**P. Qual é o Número Máximo de Filas de Serviço de Contato (CSQs, Contact Service Queues)?**

A. O número máximo de CSQs depende da plataforma de hardware e não é configurável. Para o Cisco MCS-7845H-2.4-CC1 (unidade central de processamento [CPU, central processing unit]

que usa o Sistema Operacional Windows 2000 Advanced Server), o número é 75. Para todas as outras plataformas, o número máximo é 25.

## **P. Quais versões do Extended Services funcionam com o Cisco CallManager?**

A. Consulte a [Matriz de Compatibilidade do Cisco CallManager para encontrar informações sobre quais versões do Extended Services funcionam com o CallManager.](#)

## **P. Como posso receber CDs das versões mais recentes do IPCC Express?**

A. Os clientes do Cisco Software Application Support (SAS) e do Cisco Software Application Support Plus Upgrades (SASU) devem usar a ferramenta de atualização para solicitar a versão mais recente.

## **P. Onde posso receber as chaves de produto do Cisco Customer Response Applications (CRA) 2.x?**

A. Consulte [Chaves de Produto de Aplicativo de Telefonia IP para obter informações sobre como obter uma chave de produto para Cisco CRAs.](#)

## **P. Onde posso receber uma cópia do meu arquivo de licença para o Cisco IPCC Express 3.x?**

A. Você pode enviar um email para [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) a fim de obter uma cópia do arquivo de licença do Cisco IPCC Express.

**Observação:** ao atualizar do IPCC Express 3.x para 4.0, certifique-se de que o arquivo de licença de atualização 4.0 esteja na pasta 4.0. O arquivo de licença de atualização não pode estar na mesma pasta do(s) arquivo(s) de licença 3.5 ou 4.0 porque isso resultará em um erro quando você seleciona a pasta de licença 3.x durante o procedimento de atualização.

## **P. Como faço upgrade do meu servidor CRS?**

A. Consulte [Preparação para Instalar o Cisco CRA 3.5 para obter informações sobre como fazer upgrade do Cisco Customer Response Server e os requisitos.](#)

## **P. O sistema operacional Windows Vista é suportado para o IPCC Express 4.0(x) e o Cisco Agent Desktop (CAD)?**

A. A partir de agora, o Windows Vista não é um sistema operacional suportado para o IPCC Express e o CAD.

## **P. O sistema IPCC Express suporta a estrutura .NET para ser executada nele?**

A. A partir de agora, não há suporte para a execução do .NET Framework no servidor IPCC Express.

## **Perguntas Mais Frequentes da Configuração de IP/IVR do Cisco**

## IPCC Express Edition

**P. Quando o script ICD retira uma chamada de um agente pronto que não respondeu, o agente é colocado automaticamente no estado não pronto. Como você troca o estado?**

**A.** A disponibilidade do agente após Ring No Answer (RNA) pode ser desativada acessando manualmente o arquivo SubsystemRMCM.properties em c:\program files\wfvaid folder. Troque a linha de: agentUnavailRNA=true para **false**. Salve e feche o arquivo e, em seguida, reinicie o Customer Response Applications (CRA) Engine.

**P. Como um supervisor ou agente vê quantas chamadas estão na fila de uma determinada CSQ?**

**A.** As estatísticas de habilidades estão disponíveis quando você está conectado ao IP PhoneAgent. Você precisa ir até **Reports > Team Reports** e pressionar a tecla **Stats** para acessar **as estatísticas de habilidade**. A janela Skill Stats exibe duas estatísticas:

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.

**Observação:** os agentes não têm acesso a quantos agentes estão conectados. O Cisco Agent Desktop só exibe o número de chamadas enfileiradas para a CSQ a que o agente pertence e a duração do contato mais antigo na fila.

Consulte o [Guia do Usuário do Cisco IP Phone Agent para obter mais informações](#).

**P. Com que frequência o Abandoned Calls Report é redefinido nos relatórios em tempo real?**

**A.** Os relatórios em tempo real do Supervisor Desktop são redefinidos a cada 24 horas. Por isso, se duas chamadas estiverem no relatório de chamadas abandonadas e se nenhuma chamada surgir em 24 horas, ele retornará a zero.

**P. Como configuro o Silent Monitoring and Recording no Customer Response Server?**

**A.** Consulte [Configurar e Implantar o Silent Monitoring and Record no CRS para obter informações sobre como configurar os recursos do Silent Monitor and Recording no Cisco Customer Response Solutions](#).

**P. Como posso atualizar a versão de JTAPI no meu servidor do Customer Response Solutions e no Agent Desktop?**

**A.** Consulte [Como Usar a Ferramenta de Atualização JTAPI com o Cisco IPCC Express para saber mais sobre como atualizar a versão de JTAPI no servidor do Cisco Customer Response Solutions](#).

**P. Quais portas TCP permitem a execução do Cisco Agent Desktop?**

A. O Agent precisa usar conjuntos diferentes de portas TCP para se comunicar. Um conjunto recorre ao servidor do Cisco Agent Desktop (IPCC Express) e um segundo intervalo de portas ao CallManager. O Cisco Agent Desktop usa portas TCP de 59000 a 59024 no Enterprise Server. Consulte a página 29 de [Informações de Serviço: Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\) para obter informações adicionais.](#)

## P. Posso executar o Agent Desktop e o Attendant Console no mesmo PC?

A. Sim, mas somente se o Attendant Console não for usado para controlar a extensão ICD do agente. As implantações nas quais o Attendant Console é usado para controlar a extensão ICD não são suportadas. Consulte [A Instalação do Attendant Console Impede a Inicialização do Cisco CRA 2.x para obter informações adicionais.](#)

## P. Como posso personalizar o script IVR?

A. Entre em contato com qualquer um destes para receber assistência com scripts personalizados de IVR:

- Entre em contato com seu Parceiro da Cisco ou Cisco Advanced Services (disponibilizado pela sua Cisco Account Team local).
- Entre em contato com [Cisco Developer Support](#).
- Entre em contato usando este endereço de email: [ask-icd-ivr-support@external.cisco.com](mailto:ask-icd-ivr-support@external.cisco.com).

## P. Como posso exportar a agenda telefônica pessoal de um agente no Cisco Agent Desktop?

A. A configuração da importação e da exportação da agenda telefônica pessoal de um agente no Cisco Agent Desktop não é suportada. Se quiser compartilhar uma agenda telefônica com todos os agentes, você precisará iniciar a sessão no Desktop Administrator no servidor IPCC e criar uma agenda telefônica global manualmente. Em seguida, compartilhe essa agenda telefônica com todos os agentes.

## P. Como posso arquivar ou salvar permanentemente os arquivos de chamada telefônica gravados em um ambiente de IPCC?

A. As gravações feitas por supervisores são arquivadas como pacotes de dados de voz brutos. As gravações só podem ser examinadas usando-se o Supervisor Record Viewer. No entanto, se quiser salvar permanentemente as gravações selecionadas como arquivos .wav, você poderá usar qualquer um destes métodos:

- Use o botão **Play and Save** do Supervisor Record Viewer e salve a gravação em uma pasta selecionada.
- Use o utilitário da linha de comando **CRSraw2wav.exe**. Esse utilitário está localizado na pasta `C:\Arquivos de Programas\Cisco\Desktop\bin`. Ele deve ser executado nesse local em uma janela de comando no computador que hospeda o serviço Recording & Playback (**RPServer.exe**). Consulte a seção Using the CRSraw2wav Utility das [Informações do Cisco CAD Service](#) para obter mais informações.

## P. Posso usar uma URL https na etapa Criar Documento de URL de um script de

## IVR?

A. O CRS não oferece suporte a https. O CRS só oferece suporte aos protocolos padrão suportados por Java, que são o protocolo de arquivo, o protocolo ftp e o protocolo http.

## P. O CRS suporta Estacionamento de chamada para agentes?

A. Não, o Call Park não é suportado pelo CRS.

## P. O que significa Application ID -1 em um Relatório de Análise de Desempenho do Aplicativo?

A. ID do aplicativo -1 em um Relatório de análise de desempenho do aplicativo IVR indica um destes:

- Chamadas agente-para-agente
- Chamadas não ICD
- Transferência agente-para-agente/intervalo de consulta para conferência

Para determinar se as estatísticas do aplicativo -1 se devem a chamadas agente-para-agente ou transferências, você deve gerar um Relatório Histórico Detalhado do Agente que aborda o mesmo período. A coluna Call ANI mostra a origem de cada chamada: Número de telefone do originador da chamada. Se a origem for de um agente, a extensão ICD do agente. Se a origem for de um chamador que não seja um agente, o número de telefone do chamador.

Às vezes, Application ID -1 ocorrerá:

- Se o agente estiver fora do gancho e atender sem atender uma chamada
- Se uma chamada for rejeitada. Para localizar essas chamadas rejeitadas, procure `CALL_REJECTED` no rastro de MIVR com o nível Debugar definido como `SS_TEL`. As possíveis razões para a rejeição da chamada são: Não há nenhuma porta CTI disponível (há mais chamadas entrando no sistema do que as Portas CTI disponíveis). O script de IVR permanece em loop e a chamada, na Porta CTI. Partições configuradas incorretamente e CSS

## P. No Relatório de CCCR Detalhado Chamada por Chamada nos relatórios históricos de IPCC, é possível saber que parte (cliente ou agente) desconectou-se de uma chamada?

A. Não, não há nenhum campo nos bancos de dados de relatórios históricos de IPCC atuais para determinar qual extremidade desconectou-se da chamada. Consulte o [Cisco Customer Response Solutions Historical Reporting Administrator and Developer Guide](#) para obter mais informações.

## P. É possível dar a alguém permissão para trocar as habilidades do agente e o grupo de recursos sem dar os direitos de administração completos à página da Web Appadmin?

A. Não, você precisa ter os direitos de administração completos para trocar as habilidades de um agente e o grupo de recursos. Atualmente, a única forma de trocar qualquer configuração no IPCC Express é tendo o usuário registrado em Appadmin como um administrador.

**P. No CRS, há uma maneira de executar um gerador de tons de bipe para que ambos os chamadores saibam que a conversa está sendo gravada?**

A. Não é possível executar um bipe ou um tom quando a gravação é iniciada. A Cisco recomenda que você coloque um aviso para notificar chamadores sobre a gravação das chamadas.

**P. É possível configurar o IPCC Express para usar os codecs G.711 e G.729?**

A. Para o servidor IPCC Express, é possível escolher o codec G.711 ou G.729. No entanto, ele não oferece suporte ao uso de ambos simultaneamente. Você precisa instalar a transcodificação para resolver o problema.

**P. Como desabilito o CRS Chat e mantenho a monitoração do supervisor?**

A. Abra o Desktop Administrator e escolha **Desktop Configuration > Work Flow Groups > Agents > default > user interface**. Clique na guia **toolbar** e, na lista fornecida, escolha o bate-papo e desmarque a caixa de seleção visível.

## **Perguntas Mais Frequentes para Troubleshooting de IP/IVR do Cisco IPCC Express Edition**

**P. Por que meus agentes param no estado Reservado?**

A. Talvez haja vários fatores que contribuam para os agentes pararem no estado *Reservado*. Eles incluem os vários problemas de DDTS descritos no Field Notice, [Agentes do Integrated Contact Distribution \(ICD\) Param no Estado RESERVADO com IP Contact Center \(IPCC\) Express](#). Além disso, consulte [Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Chamadas Paradas na Fila](#).

**P. Por que estou tendo problemas para iniciar sessão na janela do AppAdmin?**

A. O Microsoft Windows 2000.2.3 SP H introduziu o Hotfix Q274450 do Windows 2000. Esse Hotfix impede os usuários de iniciarem sessão na janela do AppAdmin. Isso está documentado na ID de bug da Cisco [CSCea24526](#) (somente clientes [registrados](#)). A correção para isso é o upgrade para o Cisco Customer Response Applications (CRA) versão 2.5.5.

**Observação:** talvez você não consiga fazer login na janela AppAdmin se alterar a configuração da porta LDAP no CRS do valor padrão 389 para algum outro valor. Nesse caso, você precisa reverter a porta do Active Directory para 389 no arquivo `c:\winnt\system32\ccn\ccndir.ini`. Depois disso ser alterado, você deverá ser capaz de iniciar o serviço CRS Engine e iniciar sessão na janela do AppAdmin. Depois de fazer login, você pode trocar a configuração de porta em **System > Configuration and Repository** novamente para 389.

**P. Como posso recuperar uma senha perdida para a janela do AppAdmin?**

A. Se a senha para a janela do AppAdmin for perdida, você poderá completar estas etapas para iniciar sessão no aplicativo:

1. Localize e renomeie o arquivo `ccndir.ini` para `ccndir.ini.old`.



2. Abra a página CRA AppAdmin, escolha **Start > Programs > Cisco CRA Administrator**. Isso orienta você em meio ao assistente.
3. Ao final, escolha o usuário que você deseja usar para Admin.

Se as etapas anteriores não ajudaram, complete estas etapas para recuperar a senha perdida do CRS Appadmin:

1. No servidor CRS, escolha **C > Program Files > wfavvid** e clique duas vezes no arquivo **cet.bat**. Clique em **No** para o aviso quanto ao uso dessa ferramenta.
2. No painel à esquerda, clique duas vezes no seguinte Configuration Object Type:  
`com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
3. No painel à direita, clique duas vezes na linha retornada para o nó.
4. Nesta nova janela, clique na guia `com.cisco.crs.cluster.config.AppAdminSetupConfig`.
5. Escolha **Fresh Install** no menu suspenso para trocar o valor para `Setup State`.
6. Clique em **Apply** para salvar as alterações.

## P. Por que não consigo iniciar sessão no meu Cisco Agent Desktop?

A. Você pode encontrar informações sobre os problemas mais comuns relacionados à falha no login nestes documentos:

- [O agente não conseguiu iniciar sessão no Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Arquivo de licença corrompido](#)

**Observação:** se o agente puder fazer logon mas não puder entrar no estado Pronto, reinicie o serviço CTIManager para resolver o problema. Se tiver mais de um servidor do CallManager, você precisará reiniciar o serviço em todos eles. Se você reiniciar apenas o serviço CTIManager, somente o telefone IP do agente será afetado e os telefones IP que não sejam do agente não serão afetados.

## P. Por que recebo este erro: Failed to login to CTI Manager Server! Please talk to your Administrator?

A. Consulte [Falha no login no Cisco Supervisor Desktop - ID do Supervisor Desktop em uma Equipe para obter informações sobre mensagens de erro de login](#).

## P. Como posso manter a janela Call Chat durante uma chamada?

A. A janela Call Chat será exibida em segundo plano se o sistema não for configurado no modo íntegro. Escolha **Desktop Configuration > Workflow Group > Agents > Default > User Interface > Miscellaneous** para trocar a configuração. Troque o **Agent Window Behavior** para o modo íntegro.

Ou você pode fazer uma troca no arquivo **userinterface.ini** no servidor. Nesse arquivo, encontre a linha que tem **ViewOption=**. Em seguida, troque esse valor de **NORMAL** para **STEALTH**.

**Nota:** Não é possível desativar a janela Chat. No entanto, como alternativa, você pode configurar a janela Call Chat para operar no modo íntegro. Isso economizará espaço na área de trabalho porque a janela Call Chat não será exibida em pop-up.

**Observação:** não há método suportado para impedir o bate-papo de agente para agente enquanto

permite o bate-papo de agente para supervisor.

**P. O IPCC Express tem uma função que permite aos administradores gravar todas as mensagens de bate-papo enviadas entre agentes?**

A. Você não pode monitorar ou gravar as mensagens de bate-papo ou o uso do serviço de bate-papo. Os logs de bate-papo são mantidos apenas em Real Time, aberto na janela Call Chat. Depois das janelas de sessão forem fechadas, o log será perdido. Consulte a seção Uso do Bate-papo no [Guia do Usuário do Cisco Agent Desktop para obter mais informações.](#)

**P. Por que recebo um erro HTTP 500 ao tentar acessar a janela do AppAdmin?**

A. Consulte [Erro Durante a Tentativa de Acessar Páginas Appadmin do CRA para obter informações adicionais.](#)

**P. Por que recebo um erro de RMI ao tentar debugar meus scripts?**

A. A mensagem de erro de Remote Method Invocation (RMI), `Connection refused to host:[localhost:1099]; nested exception is: java.net.ConnectException: Connection refused` é exibida quando você tenta debugar scripts. Consulte [Erro de RMI Durante a Debugação do Script no Cisco IPCC Express para obter informações adicionais.](#)

**P. Como posso enviar Dados da Empresa de um IPCC Express Server para o Telefone do Agente IP?**

A. Você precisa criar um usuário do Cisco CallManager com o nome de usuário **telecaster** e senha **telecaster**, além de associar todos os telefones IP do agente em que deseja exibir os **Dados da Empresa** sobre o usuário **telecaster**. Consulte a seção *Como criar o usuário "telecaster"* do [Guia de Instalação - Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) para obter informações sobre como criar o usuário telecaster.

**Observação:** após a criação do usuário do telecaster, o serviço Cisco Desktop TAI Server precisa ser reiniciado.

Se os dados da empresa não forem mostrados nos telefones dos agentes quando a chamada for atendida, execute estas etapas:

1. Consulte o procedimento de solução de problemas mencionado na seção *Os dados da empresa não aparecem no telefone IP quando o telefone toca ou quando é atendido* na seção [Informações sobre o serviço Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#).
2. Use o Cisco Desktop Administrator e certifique-se de que a caixa **Show Enterprise Data** esteja marcada para o grupo de trabalho a que o agente pertence. Isso é fornecido na seção *Dados da empresa* do [Guia do usuário do Cisco Desktop Administrator](#).

**P. Como posso resolver problemas de recebimento de uma página em branco ao selecionar um agente inativo para excluir o agente do IPCC Express?**

A. Siga estes passos para resolver esse problema:



1. Pare o serviço CRS Node Manager.
2. Esvazie a pasta `\wfvavvid\tomcat_appadmin\work`.
3. Em `\wfvavvid\tomcat_appadmin\webapps\appadmin\WEB_INF`, abra o arquivo **web.xml** e adicione **estas linhas**: Adicione esta tag onde você vir todas as outras tags `<servlet>`:
 

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

 Adicione esta tag onde você vir todas as outras tags `<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. Salve o arquivo **web.xml**.
5. Reinicie o serviço CR Node Manager e exclua o agente outra vez.

## P. Como posso resolver problemas do Subsistema de Dados da Empresa que deixam de funcionar depois de uma troca recente nos Controladores de Domínio?

A. Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Vá até o local de registro `HKEY_Local_Machine/Software/Spanlink/Site Setup` e troque o valor do registro do Host LDAP 1 para o endereço IP do novo Controlador de Domínio.
2. Vá até `C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop` e modifique estes arquivos para refletir o endereço IP do novo Controlador de Domínio:  
`AdvancedManager.cfg`  
`InstallManager.cfg`
3. Reinicie o serviço CRS Node Manager a partir dos serviços do Windows.

## P. Como resolvo problemas desta mensagem de erro: **Error occurred while performing the operation. The cluster information and subscriber configuration does not match. The subscriber might be dropped.**, exibida para as categorias Agente, Histórico e Repositório de Dados do Repositório no Datastore Control Center?

A. Essa mensagem de erro é mostrada devido a algum problema de replicação SQL entre os nós do IPCC Express.

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Vá até **System > Control Center > Component Activation** no CRS AppAdmin.
2. Selecione o nó **Subscriber** e cancele a seleção destes três repositórios de dados: **Agent**, **Historical** e **Repository**. Clique em **Update**.
3. Quando essa atividade for concluída, reative os repositórios de dados no nó.
4. Reinicie o serviço CRS Node Manager.

## P. Como resolvo problemas desta mensagem de erro: **Error occurred while performing activate publisher. com.cisco.cluster.ClusterException: component CRS Historical Datastore on node 1 is disable**, quando ativo o relatório histórico do CRS?

A. Essa mensagem de erro indica que o componente CRS Historical Datastore não está ativo no centro de controle ou não foi licenciado. Para resolver esse problema, certifique-se de que o CRS

Historical Datastore esteja licenciado como **True** e o **status** seja **Activated** em **System > Control Center > Component Activation** na página **AppAdmin** do **CRS**. Verifique se há uma marca de seleção no lado esquerdo do componente **CRS Historical Datastore**.

**P. Como resolvo problemas desta mensagem de erro: `SimpleRecognitionDialog is not supported`, quando executo scripts do CRS?**

**A.** Verifique se o disparador **JTAPI** está associado a qualquer Grupo de Mídia. Se não estiver, crie um Grupo de Mídia e o associe ao disparador **JTAPI** para resolver o problema.

**P. Como resolvo problemas da mensagem de erro `An error has occurred communicating with the Call Chat service. This chat session has closed`, quando o agente tenta bater-papo?**

**A.** Para resolver esse problema:

1. Certifique-se de que não haja nenhum problema de conectividade entre o servidor **CRS** e o agente.
2. Certifique-se de que o intervalo de portas **59000-59030** esteja aberto no firewall e o software do firewall, o **CSA**, e o software **AntiVirus** estejam desabilitados nas estações de trabalho e na área de trabalho de supervisor do agente.
3. Se a configuração do firewall estiver aparentemente boa, verifique as configurações da placa de rede no servidor para verificar se a placa de rede Pública está listada primeiro na ordem de vinculação e a placa de rede Privada é a segunda.

**P. Como resolvo problemas da mensagem de erro `The Cisco JTAPI Client versions are inconsistant. Please go to Cisco JTAPI Resync in the Unified CM Telephony Subsystem to install the Cisco JTAPI Client`. ?**

**A.** Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. No servidor do **CRS**, escolha **Start > Run**, digite **CET.bat** e pressione **Enter**. Clique em **No** para o aviso quanto ao uso dessa ferramenta.
2. Clique em **ClusterDependentConfig** no painel à esquerda da ferramenta **CET**.
3. No painel à direita, clique duas vezes na primeira entrada e vá até a segunda guia.
4. Troque o valor da Versão de **JTAPI** de acordo com o que está nos logs.

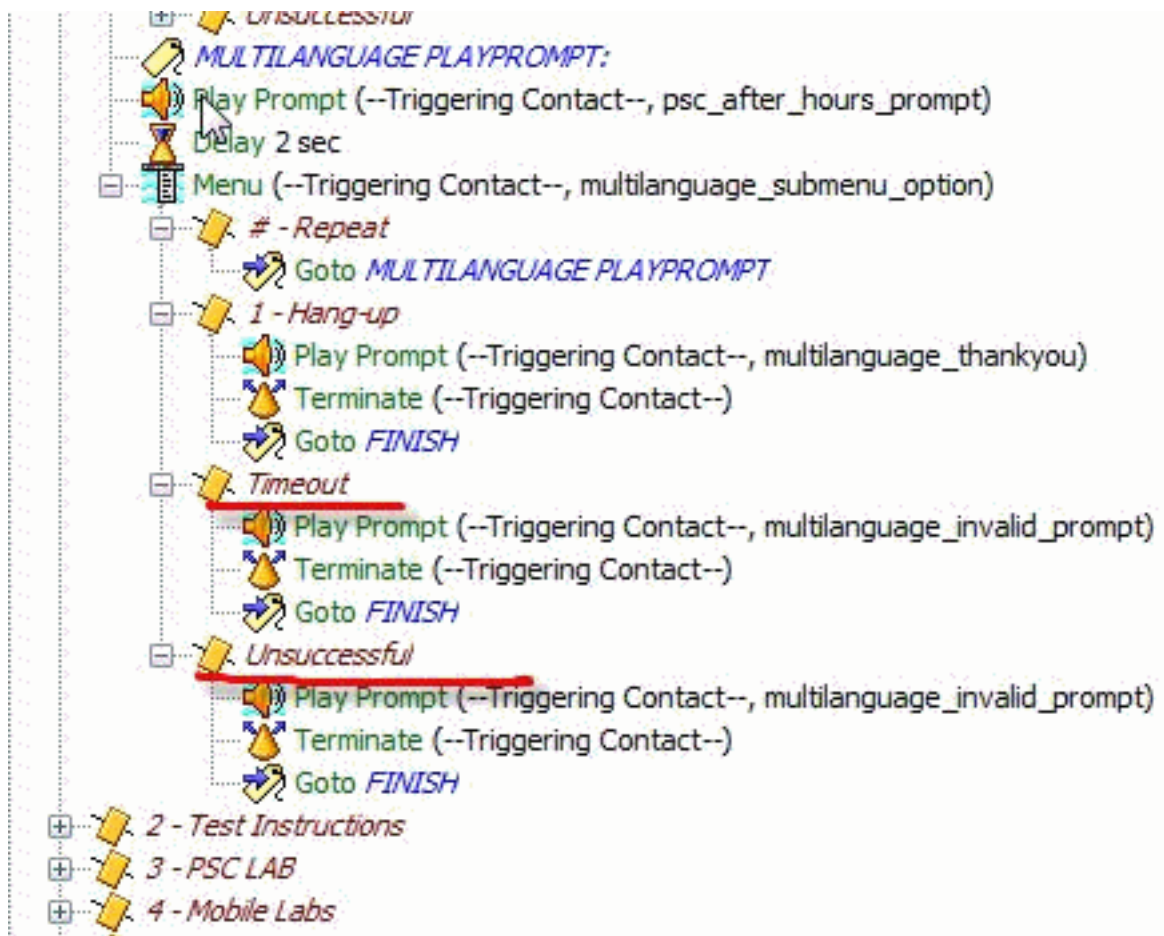
**P. Quando o agente clica no botão **Relatórios** do agente na tela do **CAD**, ele mostra todos os resultados, exceto as **Estatísticas** do agente. Quando a opção **Estatísticas** do agente está selecionada, uma tela em branco é exibida e o **Relatório: Mensagem inativa** exibida. Como eu resolvo esse problema?**

**A.** Reinicie o Serviço de Gravação e Estatística para resolver o problema.

**P. Quando tento modificar as variáveis de **Dados** da empresa no **CAD**, Não é possível gravar dados no serviço da Empresa. As alterações serão descartadas. Uma mensagem de erro é exibida. Como eu resolvo esse problema?**

**A.** Reinicie o serviço **Cisco Desktop Enterprise** para resolver o problema.

P. Como removo o prompt do sistema da opção de menu "você ainda está lá" quando o usuário não pressiona nenhuma outra opção?



A. Faça o máximo. tenta novamente na opção de menu como 0 e não reproduz o prompt do sistema.

## Informações Relacionadas

- [Documentação para Administradores e Desenvolvedores de Aplicativos](#)
- [Agentes de Distribuição de Contato Integrada \(ICD\) parados no estado RESERVED com IPCC Express](#)
- [Cisco IPCC Express: Troubleshooting de Chamadas Paradas na Fila](#)
- [Guia do Usuário do Cisco IP Phone Agent](#)
- [Matriz de Compatibilidade do Cisco CallManager](#)
- [O agente não conseguiu iniciar sessão no Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Arquivo de licença corrompido](#)
- [Falha no login no Cisco Supervisor Desktop - ID do Supervisor Desktop em uma Equipe](#)
- [Configurar e Implantar o Silent Monitoring and Record no CRS](#)
- [Como Usar a Ferramenta de Atualização JTAPI com o Cisco IPCC Express](#)
- [Instalação de Console de Atendimento Impede a Inicialização do CCRA 2.x](#)
- [Erro ao tentar acessar as páginas CRA Appadmin](#)
- [Chaves de produto do aplicativo de telefonia IP](#)
- [Preparação para Instalar o Cisco CRA 3.5](#)
- [Informações de Serviço: Cisco Desktop Product Suite 4.5 \(ICD\)](#)
- [Erro de RMI Durante a Debugação do Script no Cisco IPCC Express](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)