

# UCCE: Problema de la charla del agente del Troubleshooting ICM

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problemas conocidos](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

El software de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) transforma una empresa convencional del centro de llamadas en un Centro de contacto de las multimedias. Diseñó ampliar las opciones para la interacción del cliente, el sistema de Cisco permite a una compañía para consolidar su red, email, y canales de la telefonía en un entorno integrado del Contacto del cliente.

Este documento describe cómo resolver problemas los problemas de la charla del agente ICM.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco unificó la edición de ICM enterprise
- Cisco collaboration server

## [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión de edición unificada Cisco 5.x del ICM enterprise y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## [Problema](#)

En Cisco unificó la red y EIM/WIM somete al administrador de la interacción del email (EIM/WIM) 4.3(1), los pedidos de ruteo del email y de la charla al alto ICM precipitadamente, y ningunas tareas al ICM. Este problema puede ocurrir cuando una regla de encargo crea un subtipo de la actividad que el EIM/WIM no puede dirigir.

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCtc79135](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## [Solución](#)

Como solución alternativa, el email problemático se debe mover a la cola de la excepción y entonces el servicio de la asignación del agente externo (EAAS) debe ser recommenzado.

## [Problema](#)

Con el Cisco collaboration server (CCS) integrado con el ICM, las peticiones de la charla ICM consiguen pegadas en la cola ICM.

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsh12194](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## [Solución](#)

Para resolver este problema, asegúrese la petición de la charla somete todas las entradas requeridas al CCS como se menciona en el [Cisco collaboration server 5.0: Guía de administración](#).

## [Problemas conocidos](#)

- [CSCtj18283](#) ([clientes registrados solamente](#)) — *Demostraciones del estado del agente como desconocido en la ventana de la charla para los agentes móviles*
- [CSCtk47955](#) ([clientes registrados solamente](#)) — *La llamada de voz se rutea a un agente de la charla cuando él está en la actividad de la charla*

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)

- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)