

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Si un agente pertenece a un grupo de capacidades mezclado que el agente puede iniciar sesión al administrador de la interacción de Cisco, pero que el agente no está mostrado como ICM abierto una sesión a través del editor de secuencia de comandos. Como consecuencia, el correo electrónico no se asigna a este agente del ICM. Este documento discute la solución alternativa para este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administrador de la interacción de Cisco (CIM)
- Empresa del centro de contacto IP

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el CIM 4.2(4).

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](#)

Los agentes mezclados no se asignan las actividades del correo electrónico del ICM.

Condición: El administrador de la interacción de Cisco 4.2(4) integrado con el Centro de contacto

unificado recibió/empresa. Los agentes mezclados fueron asociados al correo electrónico y expresan a los grupos de capacidades.

Solución

Complete este procedimiento para determinar si las clientes necesitan de desplegar el ES encima de su sistema del administrador de la interacción de Cisco 4.2(4) para la empresa del Centro de contacto:

1. Navegue al directorio <CIM>/eService/lib/int en el servidor de archivos.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el archivo `egpl_application_server.jar`, y elija las propiedades.
3. Marque el valor de la propiedad del tamaño. Si la propiedad del tamaño no es 12,187,451 bytes, el cliente debe desplegar CIM 4.2(4) ES1: <http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/e1728968fe17d5995867d3cd1e9156f4> Si la propiedad del tamaño es 12,187,451 bytes, no se requiere ninguna acción. La ingeniería ha proporcionado a una nueva versión para resolver este problema. Esta versión es versión 4.2(4)a y substituye 4.2(4) la versión fijó en mayo 09, 2008.

Nota: El tamaño del archivo `egpl_application_server.jar` en 4.2(4) el instalador viejo de la corrección es 12,187,420 bytes. Siga por favor las instrucciones delineadas en los Release Note para completar la instalación.

Información Relacionada

- [Bug Cisco asociado: CSCsq41621 \(clientes registrados solamente\)](#)
- [Descargas de software](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)