

Unified Contact Center Enterprise : Aucune option de choix de domaine de routage de support pour chaque classe de support dans l'Assistant CIM Integration Manager

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solutions](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Quand vous utilisez l'**Assistant CIM Integration Manager**, la page choisie de **routing domain de medias** n'affiche pas les domaines corrects de routage de medias. Ce document discute comment effectuer le dépannage de ce problème.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified E-Mail Interaction Manager 4.3 et plus élevé.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Une classe de support décrit le type de demandes que vous voulez installer pour conduire sur le logiciel ICM. Le logiciel ICM emploie les domaines de routage de medias (MRD) pour organiser comment des demandes des supports différents sont conduites. Un MRD est une collection de groupes de compétences et les services qui sont associés avec un support de communication commun.

L'intégration CIM utilise les classes de support par défaut définies dans le **fichier** `egicm_media_class_mappings.properties`. Ce sont les valeurs par défaut :

Remarque: Ces noms distinguent les majuscules et minuscules.

1. CIM_EIM
2. CIM_WIM
3. CIM_BC
4. CIM_OUTBOUND

Problème

Quand vous utilisez l'Assistant CIM Integration Manager, la page choisie de routing domain de medias n'affiche pas les domaines corrects de routage de medias.

Solutions

Employez ces solutions afin de résoudre le problème.

Solution 1

Remarque: Vous devez utiliser les noms répertoriés dans la section de fond quand vous créez les classes de support en Configuration Manager UCCE.

Terminez-vous ces étapes en Configuration Manager UCCE afin de résoudre ce problème :

1. Choisissez le **début > tous les programmes > poste de travail > Configuration Manager d'administrateur ICM**.
2. Dans la fenêtre de Configuration Manager, choisissez les **outils > la liste usine > liste de classe de support**.
3. **Liste de classe de support de double clic**.
4. Dans la fenêtre de liste de classe de support, dans la section Données choisie de filtre, le clic **recupèrent**.
5. Mettez en valeur l'entrée incorrecte.
6. Sur les attributs onglet, corrigez la zone d'**identification**.

7. Cliquez sur **Save**.
8. Cliquez sur **Fermer**.
9. Après que la correction soit complète de la Configuration Manager UCCE, retournez à l'assistant de gestionnaire d'intégration de Cisco, et cliquez sur la **Touche Back**.
10. De la page récapitulative d'agent (PGs), cliquez sur Next. Tous les domaines de routage de medias apparaissent maintenant.

Solution 2

Si le système créait des classes de support pour l'email ; conversation ; BC ; sont utilisés ou les classes de support sont définies avec une convention nommante différente, la classe de support que le fichier de propriétés doit être mis à jour. Des classes de support sont placées dans le **Cisco_Home \ eService \ fichier de config \ ipcc \ egicm_media_class_mappings.properties** As

CIM_EIM, CIM_OUTBOUND, CIM_WIM, and CIM_BC.

Si vous utilisez n'importe quels noms autres que ces derniers, vous devez les changer dans le fichier.

1. Quittez l'**assistant de gestionnaire d'intégration**.
2. Apportez les modifications nécessaires dans le **fichier egicm_media_class_mappings.properties**.
3. Reprise Cisco Service.
4. Réexécutez l'**Assistant CIM Integration Manager**

Remarque: Comme observé dans le **fichier media_class_mappings.properties**, seule modification le nom de la classe de support correspondante.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)