

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problèmes identifiés](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le logiciel de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) transforme une entreprise conventionnelle de centre d'appels en centre de contact de multimédia. A conçu pour développer les options pour l'interaction avec le client, le système de Cisco permet à une société de consolider son Web, courrier électronique, et canaux de téléphonie dans un environnement intégré de relations clients.

Ce document décrit comment dépanner des questions de conversation d'agent missile aux performances améliorées.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco Unified
- Cisco Collaboration Server

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 5.x et ultérieures missile aux performances améliorées Enterprise Edition de Cisco Unified.

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](#).

Problème

Dans le Web de Cisco Unified et l'E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM) 4.3(1), demandes de routage de courrier électronique et de conversation à l'interruption missile aux performances améliorées abruptement, et aucune tâche ne sont soumis par EIM/WIM au missile aux performances améliorées. Cette question peut se produire quand une règle faite sur commande crée un sous-type d'activité que l'EIM/WIM ne peut pas manipuler.

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtc79135](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Comme contournement, le courrier électronique problématique devrait être déplacé à la file d'attente d'exception et alors le service externe d'affectation d'agent (EAAS) devrait être redémarré.

Problème

Le Cisco Collaboration Server (CCS) étant intégré avec le missile aux performances améliorées, les demandes de conversation missile aux performances améliorées sont bloqué dans la file d'attente missile aux performances améliorées.

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsh12194](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que la demande de conversation soumet toutes les entrées exigées au CCS comme mentionné dans le [Cisco Collaboration Server 5.0 : Guide d'administration](#).

Problèmes identifiés

- [CSCtj18283](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? *L'état d'agent affiche en tant qu'inconnu dans la fenêtre de conversation pour les agents mobiles*
- [CSCtk47955](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? *La communication voix est conduite à un agent de conversation quand il est dans l'activité de conversation*

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)