

Aucune activité de messagerie n'est affectée aux agents mixtes à partir d'ICM

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Si un agent appartient à un groupe de compétences mélangé que l'agent peut ouvrir une session au gestionnaire d'interaction de Cisco, mais que l'agent n'est pas affiché en tant que missile aux performances améliorées ouvert une session par le scripteur. En conséquence, l'email n'est pas assigné à cet agent de missile aux performances améliorées. Ce document discute le contournement pour cette question.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestionnaire d'interaction de Cisco (CIM)
- Entreprise d'IP Contact Center

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la CIM 4.2(4).

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

Des agents mixtes ne sont pas assignés des activités d'email de missile aux performances améliorées.

Condition : Le gestionnaire d'interaction de Cisco 4.2(4) intégré avec Unified Contact Center a hébergé/entreprise. Des agents mixtes ont été associés avec l'email et expriment des groupes de compétences.

Solution

Remplissez cette procédure afin de déterminer si les besoins des clients de déployer l'es sur leur système du gestionnaire d'interaction de Cisco 4.2(4) pour le Contact Center Enterprise :

1. Naviguez vers le répertoire <CIM>/eService/lib/int sur le serveur de fichiers.
2. Cliquez avec le bouton droit le fichier egpl_application_server.jar, et choisissez Properties.
3. Vérifiez la valeur de la propriété de taille. Si la propriété de taille n'est pas de 12,187,451 octets, le client doit déployer CIM 4.2(4) ES1 : <http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/e1728968fe17d5995867d3cd1e9156f4> Si la propriété de taille est de 12,187,451 octets, aucune action n'est exigée. L'ingénierie a fourni une nouvelle release pour résoudre ce problème. Cette version est version 4.2(4)a et remplace 4.2(4) la version a signalé en mai 09, 2008.

Remarque: La taille du fichier egpl_application_server.jar dans le vieil 4.2(4) installateur de correctif est de 12,187,420 octets. Veuillez suivre les instructions tracées les grandes lignes dans les notes de mise à jour pour se terminer l'installation.

Informations connexes

- [Bogue Cisco associée : CSCsq41621](#) (clients [enregistrés](#) seulement)
- [Téléchargements logiciels](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)