

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[既知の問題](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアはマルチメディア コンタクトセンターに慣習的なコールセンター 企業をトランスフォームします。Cisco システム統合されたカスタマー コンタクト 環境に Web、E メールおよびテレフォニー チャネルを強化することを可能にします会社がカスタマー インターアクションのためのオプションを拡張するように設計しました。

このドキュメントでは、ICM エージェント チャットの問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 版
- Cisco Collaboration Server

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco Unified Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 版 バージョン 5.x および それ 以降に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

Cisco Unified Web および E メール 相互対話マネージャ (EIM/WIM) では 4.3(1) は、ICM 停止への E メールおよびチャット ルーティング要求不意に、EIM/WIM に ICM によっておよびタスク入りません。この問題は EIM/WIM は処理することができないことカスタマイズした方法がアクティビティ サブタイプを作成するとき発生する場合があります。

この問題は Cisco バグ ID [CSCtc79135](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

解決策

回避策として、問題となる E メールは例外 キューに移動し、それから外部エージェント 割り当てサービス (EAAS) は再開する必要があります。

問題

ICM を使うと統合 Cisco Collaboration サーバ (CCS) が ICM チャット要求は ICM キューにはまり込みます。

この問題は Cisco バグ ID [CSCsh12194](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

解決策

チャット要求が [Cisco Collaboration サーバ 5.0](#) に言及されているように CCS にすべての必要な入力を入れることをこの問題を解決するために、確かめて下さい: [管理 ガイド](#)。

既知の問題

- [CSCtj18283](#) ([登録ユーザのみ](#)) か。エージェント ステータスはモバイル エージェントのためのチャット ウィンドウで未知数として示します
- [CSCtk47955](#) ([登録ユーザのみ](#)) か。音声コールはチャット エージェントに彼がチャット アクティビティにあるときルーティングされます

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)