

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](#)
[関連情報](#)

[概要](#)

エージェントが混在したスキル グループに属している場合、エージェントは Cisco Interaction Manager にログインできますが、スクリプト エディタからは、そのエージェントは ICM にログイン中として表示されません。その結果、E メールは ICM からのこのエージェントに割り当てられません。この資料はこの問題のための回避策を説明します。

[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 相互対話マネージャ (CIM)
- IP Contact Center Enterprise

[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 CIM 4.2(4) 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](#)

混ぜられたエージェントは ICM からの電子メール アクティビティを割り当てられません。

[Condition] : 統一されたコンタクトセンターと統合 Cisco 相互対話マネージャは 4.2(4) ホストしましたり/企業。混ぜられたエージェントは電子メールおよび音声両方スキル グループと関連付けられました。

解決策

コンタクトセンター 企業のための Cisco 相互対話マネージャ 4.2(4) システムの上に ES を展開する顧客のニーズかどうか判断するためにこのプロシージャを完了して下さい:

1. ファイルサーバの <CIM>/eService/lib/int ディレクトリにナビゲートして下さい。
2. egpl_application_server.jar ファイルを右クリックし、『Properties』を選択して下さい。
3. サイズプロパティの値をチェックして下さい。サイズプロパティが 12,187,451 バイトではない場合、顧客は CIM 4.2(4) ES1 を展開する必要があります:<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/e1728968fe17d5995867d3cd1e9156f4> サイズプロパティが 12,187,451 バイトである場合、操作が必要となりません。エンジニアリングはこの問題を解決するために新しいリリースを提供しました。このリリースはバージョン 4.2(4)a で、2008 年 5月 09 日 掲示される 4.2(4) リリースを置き換えます。

注古い 4.2(4) パッチ インストーラの egpl_application_server.jar ファイルのサイズは 12,187,420 バイトです。インストールを完了するためにリリース ノートで説明されている手順に従って下さい。

関連情報

- [関連する Ciscoバグ: CSCsq41621 \(登録ユーザのみ\)](#)
- [ソフトウェアのダウンロード](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)