

混合されたエージェントに ICM からの E メール のアクティビティが割り当てられない

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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](#)

この資料に記載されている情報は CIM 4.2(4) に基づいています。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[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 からのメール アクティビティを割り当てられません。

[Condition] : Cisco 相互対話マネージャは Unified Contact Center Hosted/エンタープライズと 4.2(4) 統合。混ぜられたエージェントは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 エンタープライズのための 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別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 サーバーの <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](#)