

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

[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] : Cisco 相互対話マネージャは Unified Contact Center Hosted/企業と 4.2(4) 統合。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](#)