

# Empresa unificada do centro de contato: Nenhuma opção para escolher um domínio de roteamento dos media para cada media classifica no assistente do gerente da integração CIM

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Soluções](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Quando você usa o **assistente do gerente da integração CIM**, a página **seleta do domínio de roteamento dos media** não indica os domínios corretos do roteamento de mídia. Este documento discute como resolver este problema.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified E-Mail Interaction Manager 4.3 e mais alto.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## [Informações de Apoio](#)

Uma classe dos media descreve o tipo de pedidos que você quer se estabelecer para distribuir no software ICM. O software ICM usa domínios do roteamento de mídia (MRDs) para organizar como os pedidos dos media diferentes são distribuídos. Um MRD é umas coleções de grupo de habilidades e os serviços que sejam associados com um media de comunicação comum.

A integração CIM usa as classes dos media do padrão definidas no **arquivo egicm\_media\_class\_mappings.properties**. Estes são os valores padrão:

**Nota:** Estes nomes são diferenciando maiúsculas e minúsculas.

1. CIM\_EIM
2. CIM\_WIM
3. CIM\_BC
4. CIM\_OUTBOUND

## [Problema](#)

Quando você usa o assistente do gerente da integração CIM, a página seleta do domínio de roteamento dos media não indica os domínios corretos do roteamento de mídia.

## [Soluções](#)

Use estas soluções a fim resolver o problema.

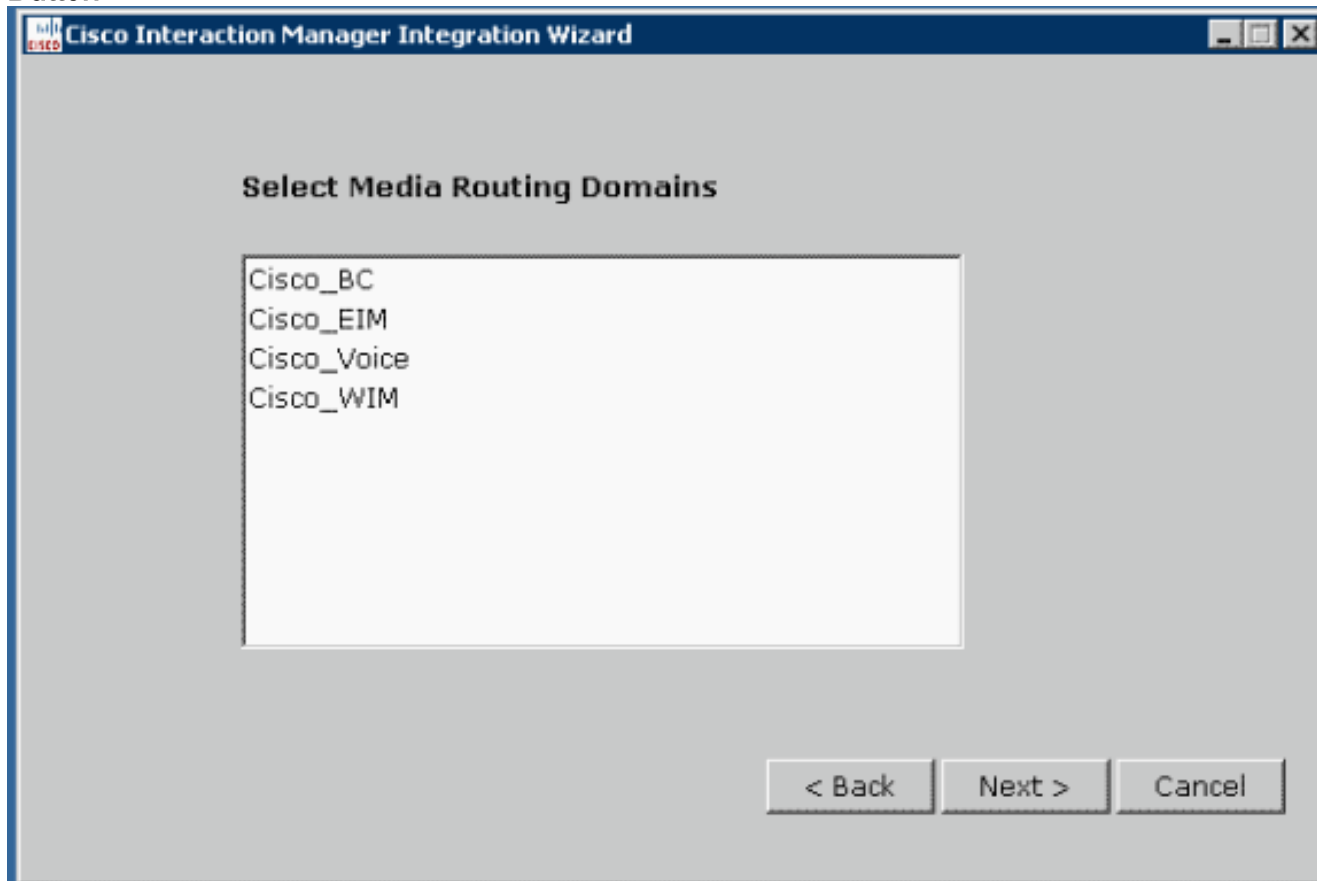
### [Solução 1](#)

**Nota:** Você precisa de usar os nomes alistados na seção do fundo quando você cria as classes dos media no gerenciador de configuração UCCE.

Termine estas etapas no gerenciador de configuração UCCE a fim resolver esta edição:

1. Escolha o **começo > todos os programas > Admin Workstation > gerenciador de configuração ICM**.
2. Na janela de gerenciador de configuração, escolha **ferramentas > lista utiliza ferramentas > lista de classe dos media**.
3. Fazer duplo clique a **lista de classe dos media**.
4. No indicador da lista de classe dos media, na seção de dados seleta do filtro, o clique **recupera**.

5. Destaque a entrada incorreta.
6. Nos atributos aba, corrija o **campo de nome**.
7. Click **Save**.
8. Clique em Close.
9. Depois que a correção está completa do gerenciador de configuração UCCE, vá para trás ao assistente do gerente da integração de Cisco, e clique o **botão Back Button**.



10. Da página sumária do agente (PG), clique **em seguida**. Todos os domínios do roteamento de mídia aparecem agora.

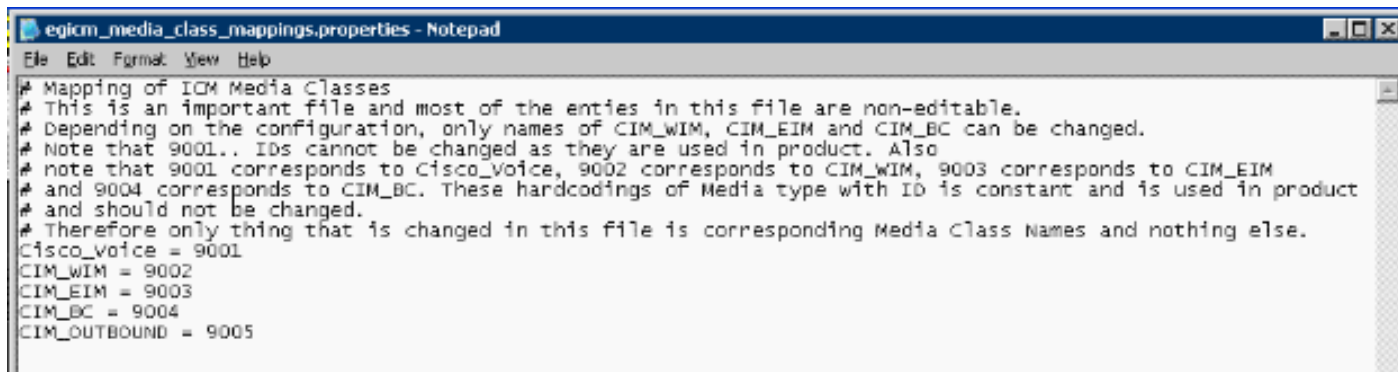
## **Solução 2**

Se o sistema criou classes dos media para o email; bate-papo; BC; são usados ou as classes dos media são definidas com uma convenção de nomeação diferente, a classe dos media o arquivo de propriedades que deve ser atualizado. As classes dos media são ajustadas no **Cisco\_Home \ eService \ arquivo da configuração \ ipcc \ egicm\_media\_class\_mappings.properties** como

CIM\_EIM, CIM\_OUTBOUND, CIM\_WIM, and CIM\_BC.

Se você usa quaisquer nomes diferentes destes, você deve mudá-los no arquivo.

1. Retire o **assistente do gerente da integração**.
2. Faça as alterações necessárias no **arquivo egicm\_media\_class\_mappings.properties**.
3. Reinicie o serviço Cisco.
4. Torne a colocar em funcionamento o **assistente do gerente da integração CIM**



```
egicm_media_class_mappings.properties - Notepad
File Edit Format View Help
# Mapping of ICM Media Classes
# This is an important file and most of the entries in this file are non-editable.
# Depending on the configuration, only names of CIM_WIM, CIM_EIM and CIM_BC can be changed.
# Note that 9001.. IDs cannot be changed as they are used in product. Also
# note that 9001 corresponds to Cisco_Voice, 9002 corresponds to CIM_WIM, 9003 corresponds to CIM_EIM
# and 9004 corresponds to CIM_BC. These hardcodings of Media type with ID is constant and is used in product
# and should not be changed.
# Therefore only thing that is changed in this file is corresponding Media Class Names and nothing else.
Cisco_Voice = 9001
CIM_WIM = 9002
CIM_EIM = 9003
CIM_BC = 9004
CIM_OUTBOUND = 9005
```

**Nota:** Como referido no **arquivo media\_class\_mappings.properties**, mude somente o nome da classe correspondente dos media.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)