

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problemas conhecidos](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O software de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) transforma uma empresa convencional do centro de chamadas em um centro de contato dos multimídios. Projetou expandir as opções para a interação do cliente, o sistema de Cisco permite uma empresa de consolidar seus Web, email, e canais da telefonia em um ambiente integrado do contato do cliente.

Este documento descreve como pesquisar defeitos edições do bate-papo do agente ICM.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco unificou a edição de empreendimento ICM
- Cisco collaboration server

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão de edição unificada Cisco 5.x do empreendimento ICM e mais tarde.

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.

Problema

Em Cisco unificou a Web e o gerente da interação do email (EIM/WIM) 4.3(1), pedidos de roteamento do email e do bate-papo à parada ICM abruptamente, e nenhuma tarefa é submetido por EIM/WIM ao ICM. Esta edição pode ocorrer quando uma regulamentação aduaneira cria um subtipo da atividade que o EIM/WIM é incapaz de segurar.

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCtc79135](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Como uma ação alternativa, o email problemático deve ser movido para a fila da exceção e então o serviço da atribuição do agente externo (EAAS) deve ser reiniciado.

Problema

Com o Cisco collaboration server (CCS) integrado com ICM, os pedidos do bate-papo ICM obtêm colados na fila ICM.

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsh12194](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

A fim resolver esta edição, certifique-se que o pedido do bate-papo submete todas as entradas exigidas ao CCS como mencionado no [Cisco collaboration server 5.0: Guia de Administração](#).

Problemas conhecidos

- [CSCtj18283](#) ([clientes registrados somente](#))? *Mostras do status de agente como o desconhecido no indicador do bate-papo para agentes móveis*
- [CSCtk47955](#) ([clientes registrados somente](#))? *A chamada de voz está distribuída a um agente do bate-papo quando está na atividade do bate-papo*

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)