

Os agentes misturados não são atribuídos atividades do email do ICM

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Se um agente pertence a um grupo de habilidades misturado que o agente pode entrar ao gerente da interação de Cisco, mas que o agente não está mostrado como o ICM entrado através do editor de script. Em consequência, o email não é atribuído a este agente do ICM. Este documento discute a ação alternativa para esta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Gerente da interação de Cisco (CIM)
- Empresa do centro de contato IP

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no CIM 4.2(4).

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

Os agentes misturados não são atribuídos atividades do email do ICM.

Condição: O gerente da interação de Cisco 4.2(4) integrado com centro de contato unificado hospedou/empresa. Os agentes misturados foram associados com o email e exprimem grupos de habilidades.

Solução

Termine este procedimento a fim determinar se necessidades de cliente de distribuir o ES sobre seu sistema do gerente da interação de Cisco 4.2(4) para a empresa do centro de contato:

1. Navegue ao diretório <CIM>/eService/lib/int no servidor de arquivo.
2. Clicar com o botão direito o arquivo egpl_application_server.jar, e escolha propriedades.
3. Verifique o valor da propriedade do tamanho. Se a propriedade do tamanho não é 12,187,451 bytes, o cliente deve distribuir CIM 4.2(4) ES1: <http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/e1728968fe17d5995867d3cd1e9156f4> Se a propriedade do tamanho é 12,187,451 bytes, nenhuma ação está exigida. A engenharia forneceu uma liberação nova para resolver esta edição. Esta liberação é versão 4.2(4)a e substitui 4.2(4) a liberação afixou em maio 09, 2008.

Nota: O tamanho do arquivo egpl_application_server.jar 4.2(4) no instalador velho da correção de programa é 12,187,420 bytes. Siga por favor as instruções esboçadas nos Release Note para terminar a instalação.

Informações Relacionadas

- [Bug da Cisco associado: CSCsq41621 \(clientes registrados somente\)](#)
- [Downloads de software](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)