

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Типичные ошибки](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

Программное обеспечение Cisco Intelligent Contact Management (ICM) преобразовывает обычное предприятие центра обработки вызовов в мультимедийный контактный центр. Разработанный для расширения опций для взаимодействия клиента система Cisco позволяет компании консолидировать свою сеть, электронную почту и каналы телефонии в интегрированную среду контакта клиента.

Этот документ описывает, как решить проблемы чата агента ICM.

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco унифицированный выпуск ICM Enterprise
- Сервер Cisco Collaboration

### [Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на Cisco Унифицированная Версия выпуска 5.x ICM Enterprise и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### [Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Проблема

В Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM) 4.3 (1), электронная почта и запросы маршрутизации чата к ICM останавливаются резко, и никакие задачи не отправлены EIM/WIM ICM.. Эта проблема может произойти, когда пользовательское правило создает подтип действия, который EIM/WIM неспособен обработать.

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCtc79135 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Решение

Как обходной путь, проблематичная электронная почта должна быть перемещена к очереди исключения, и затем Сервис присвоения внешнего агента (EAAS) должен быть перезапущен.

## Проблема

С Cisco Collaboration Server (CCS), интегрированным с ICM, запросы чата ICM застревают в очереди ICM.

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsh12194 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Решение

Для решения этого вопроса удостоверьтесь, что запрос чата отправляет все требуемые вводы CCS, как упомянуто в [Cisco Collaboration Server 5.0: Руководство по администрированию](#).

## Типичные ошибки

- [CSCtj18283 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)? Статус агента показывает как *Неизвестный* в Окне чата для мобильных агентов
- [CSCtk47955 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)? *Голосовой вызов маршрутизируется Агенту чата, когда он находится в действии чата*

## Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)