

ICM не назначает работу с электронной почтой агентам из смешанных групп

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Если агент принадлежит смешанной группе умений, в которую агент в состоянии войти Менеджеру Взаимодействия Cisco, но того агента не показывают, как вошел в ICM через редактор сценариев. В результате электронная почта не назначена на этого агента от ICM. Этот документ обсуждает обходной путь для этой проблемы.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Interaction Manager (CIM)
- Предприятие IP contact center

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на CIM 4.2 (4).

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](#)

Проблема

ICM не назначает работу с электронной почтой агентам из смешанных групп.

Условие: Менеджер Взаимодействия Cisco 4.2 (4) интегрировался с Унифицированным Размещенным/Предприятием Contact Center. Blended Agent были привязаны и к электронной почте и к речевым группам умений.

Решение

Завершите эту процедуру, чтобы определить если потребительские нужды для развертывания ES поверх их Менеджера Взаимодействия Cisco 4.2 (4) система для Предприятия Contact Center:

1. Перейдите к <CIM>/eService/lib/int каталог на файловом сервере.
2. Щелкните правой кнопкой мыши egrpl_application_server.jar файл и выберите **Properties**.
3. Проверьте значение свойства Size. Если свойство Size не составляет 12,187,451 байт, клиент должен развернуть CIM 4.2 (4) ES1: <http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/e1728968fe17d5995867d3cd1e9156f4> Если свойство Size составляет 12,187,451 байт, никакое действие не требуется. Разработка предоставила новый выпуск для решения этого вопроса. Этот выпуск является версией 4.2 (4) а и заменяет 4.2 (4) выпуск, зарегистрированный 09 мая 2008.

Примечание: Размер egrpl_application_server.jar файла в старом 4.2 (4) установщик исправления составляет 12,187,420 байтов. Следуйте инструкциям, выделенным в Комментариях к выпуску для завершения установки.

Дополнительные сведения

- [Связанная ошибка Cisco: CSCsq41621 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)
- [Загрузка программ](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)