

# UCCE : 排除ICM代理程序聊天问题故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[已知问题](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

Cisco智能联络管理(ICM)软件变换常规呼叫中心企业成多媒体联系中心。设计扩展用户交互作用、Cisco Systems enable (event)公司统一其Web，电子邮件和电话信道的选项到一个集成用户联系环境。

本文描述如何排除ICM代理程序聊天问题故障。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified ICM Enterprise Edition
- Cisco协作服务器

### [Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified ICM Enterprise Edition版本5.x和以上。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

### [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 问题

在Cisco Unified Web和电子邮件交互作用管理器(EIM/WIM) 4.3(1)，对ICM止步不前的电子邮件和聊天路由请求突然和任务没有由EIM/WIM提交给ICM。此问题能出现，当海关规则创建活动子型时EIM/WIM无法处理。

此问题由Cisco Bug ID [CSCtc79135](#) ([仅限注册用户](#))描述。

## 解决方案

作为解决方法，应该移动有问题的电子邮件向例外队列应该然后重新启动外部代理分配服务(EAAS)。

## 问题

当Cisco协作服务器(CCS)集成ICM，ICM聊天请求陷在ICM队列。

此问题由Cisco Bug ID [CSCsh12194](#) ([仅限注册用户](#))描述。

## 解决方案

为了解决此问题，请确定聊天请求提交所有必需的输入给CCS按照[Cisco协作服务器5.0所述：管理指南](#)。

## 已知问题

- [CSCtj18283](#) ([仅限注册用户](#)) — 座席状态显示作为未知在便携代理程序的聊天窗口
- [CSCtk47955](#) ([仅限注册用户](#)) — ，当他是在聊天活动时，语音呼叫路由到聊天代理程序

## Related Information

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)