

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[已知问题](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

Cisco Intelligent Contact Management (ICM)软件变换常规呼叫中心企业到多媒体Contact Center。设计展开用户交互作用的选项，Cisco Systems使公司统一其Web、电子邮件和电话信道到一个集成用户联系环境。

本文描述如何排除故障ICM代理程序聊天问题。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

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

[使用的组件](#)

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[问题](#)

在Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (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没有任务由EIM/WIM提交对ICM。此问题能出现 , 当海关规则创建活动子类型时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

作为应急方案 , 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)集成与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 , 请确保聊天请求提交所有需要的输入对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](#)) ? 座席状态显示作为在聊天窗口的未知移动代理程序的
- [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

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)