

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[规则](#)
[问题](#)
[解决方案](#)
[相关信息](#)

[简介](#)

如果代理程序属于一被混和的技能组代理程序能登录对思科交互作用管理器，但是代理程序没有显示作为登陆的ICM通过脚本编辑器。结果，电子邮件没有分配到从ICM的此代理程序。本文讨论此问题的应急方案。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科交互作用管理器(CIM)
- IP Contact Center企业

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据CIM 4.2(4)。

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](#)

混合座席没有分配从ICM的电子邮件活动。

条件：思科交互作用管理器4.2(4)集成与Unified Contact Center托管/企业。混合座席关联与电子邮件和语音技能组。

[解决方案](#)

完成此步骤为了确定是否用户需求部署ES在他们的Contact Center企业的思科交互作用管理器4.2(4)系统顶部：

1. 导航对在文件服务器的<CIM>/eService/lib/int目录。
2. 用鼠标右键单击egpl_application_server.jar文件，并且选择属性。
3. 检查大小属性的值。如果大小属性不是12,187,451个字节，客户必须部署CIM 4.2(4) ES1：<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/e1728968fe17d5995867d3cd1e9156f4>如果大小属性是12,187,451个字节，操作没有要求。工程提供一新版本解决此问题。此版本是版本4.2(4)a并且替换2008年5月张贴的4.2(4)版本09日。

注意： egpl_application_server.jar文件的大小在旧有4.2(4)补丁程序安装程序的是12,187,420个字节。请遵从在版本注释概述的说明完成安装。

相关信息

- [相关的Cisco Bug : CSCsq41621 \(仅限注册用户\)](#)
- [软件下载](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)