

# UCCE:排除ICM代理聊天故障

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[已知的問題](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

思科智慧聯絡管理(ICM)軟體將傳統呼叫中心企業轉變為多媒體聯絡中心。思科系統旨在擴展客戶互動選項，使公司可以將其Web、電子郵件和電話管道整合到整合的客戶聯絡環境中。

本文檔介紹如何對ICM座席聊天問題進行故障排除。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified ICM企業版
- 思科協同合作伺服器

### 採用元件

本文檔中的資訊基於Cisco Unified ICM Enterprise Edition 5.x及更高版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 問題

在Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager(EIM/WIM)4.3(1)中，向ICM傳送電子郵件和聊天路由請求會突然停止，並且EIM/WIM不會向ICM提交任何任務。當自定義規則建立EIM/WIM無法處理的活動子型別時，可能會發生此問題。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtc79135](#)(僅限註冊客戶)。

## 解決方案

作為解決方法，有問題的電子郵件應移至例外隊列，然後重新啟動外部代理指派服務(EAAS)。

## 問題

通過將Cisco Collaboration Server(CCS)與ICM整合，ICM聊天請求會停滯在ICM隊列中。

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsh12194](#)(僅限註冊客戶)。

## 解決方案

為了解決此問題，請確保聊天請求將所有所需的輸入提交到[Cisco Collaboration Server 5.0中提到的 CCS:管理指南](#)。

## 已知的問題

- [CSCtj18283](#)(僅限註冊客戶) — 移動代理的「聊天」視窗中座席狀態顯示為「未知」
- [CSCtk47955](#)(僅限註冊客戶)- 當聊天代理進行聊天活動時，會將語音呼叫路由至該座席

## 相關資訊

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)