

UCCE : 排除ICM代理聊天问题

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

思科智能联系管理(ICM)软件将传统呼叫中心企业转变为多媒体联系中心。思科系统旨在扩展客户交互选项，使公司能够将其网络、电邮和电话渠道整合到集成的客户联系环境中。

本文档介绍如何排除ICM座席聊天问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一ICM企业版
- Cisco协作服务器

使用的组件

本文档中的信息基于Cisco Unified ICM企业版5.x及更高版本。

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

在思科统一Web和电子邮件交互管理器(EIM/WIM)4.3(1)中，发送到ICM的电子邮件和聊天路由请求突然停止，EIM/WIM不向ICM提交任务。当自定义规则创建EIM/WIM无法处理的活动子类型时，可能会发生此问题。

此问题由Cisco Bug ID CSCtc79135(仅限[注册客户](#))[记录](#)。

解决方案

解决方法是，应将有问题电子邮件移至异常队列，然后重新启动外部代理分配服务(EAAS)。

问题

与ICM集成的思科协作服务器(CCS)使ICM聊天请求卡在ICM队列中。

此问题由Cisco Bug ID CSCsh12194(仅限[注册客户](#))[记录](#)。

解决方案

要解决此问题，请确保聊天请求按照Cisco Collaboration Server 5.0中所述将所有必需输入[提交到 CCS:管理指南](#)。

已知问题

- [CSCtj18283](#)(仅限[注册客户](#))—移动座席的“聊天”窗口中，座席状态显示为“未知”
- [CSCtk47955](#)(仅限[注册客户](#))—当语音呼叫在聊天活动中时，会将其路由到聊天座席

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](#)