

UCCE: Resolución de problemas de conversación del agente ICM

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problemas conocidos](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El software Cisco Intelligent Contact Management (ICM) transforma una empresa de centro de llamadas convencional en un centro de contacto multimedia. Diseñado para ampliar las opciones de interacción con el cliente, el sistema de Cisco permite a una empresa consolidar sus canales de telefonía, correo electrónico y web en un entorno de contacto con el cliente integrado.

Este documento describe cómo resolver problemas de chat del agente ICM.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Edición empresarial de Cisco Unified ICM
- Servidor de colaboración de Cisco

[Componentes Utilizados](#)

La información de este documento se basa en la versión 5.x y posteriores de Cisco Unified ICM Enterprise Edition.

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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

Problema

En Cisco Unified Web y E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM) 4.3(1), las solicitudes de enrutamiento de correo electrónico y chat a ICM se detienen abruptamente y EIM/WIM no envía ninguna tarea a ICM. Este problema puede ocurrir cuando una regla personalizada crea un subtipo de actividad que EIM/WIM no puede controlar.

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCtc79135](#) (sólo clientes registrados) .

Solución

Como solución temporal, el correo electrónico problemático se debe mover a la cola de excepciones y, a continuación, se debe reiniciar el servicio de asignación de agente externo (EAAS).

Problema

Con Cisco Collaboration Server (CCS) integrado con ICM, las solicitudes de chat de ICM se atascan en la cola de ICM.

Este problema se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCsh12194](#) (sólo clientes registrados) .

Solución

Para resolver este problema, asegúrese de que la solicitud de chat envíe todas las entradas necesarias al CCS como se menciona en [Cisco Collaboration Server 5.0: Guía de administración.](#)

Problemas conocidos

- [CSCtj18283](#) (sólo clientes [registrados](#)) —*El estado del agente se muestra como Desconocido en la ventana de conversación para agentes móviles*
- [CSCtk47955](#) (sólo clientes [registrados](#)): *La llamada de voz se enruta a un agente de chat cuando está en actividad de chat*

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)