

UCCE : Dépanner le problème de conversation d'un agent ICM

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problèmes identifiés](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le logiciel Cisco Intelligent Contact Management (ICM) transforme une entreprise de centre d'appels classique en centre de contacts multimédias. Conçu pour étendre les options d'interaction avec les clients, le système Cisco permet à une entreprise de consolider ses canaux Web, de messagerie électronique et de téléphonie dans un environnement intégré de contact avec les clients.

Ce document décrit comment dépanner les problèmes de conversation des agents ICM.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified ICM Enterprise Edition
- Cisco Collaboration Server

[Components Used](#)

Les informations de ce document sont basées sur Cisco Unified ICM Enterprise Edition version 5.x et ultérieure.

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Dans Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM) 4.3(1), les demandes de routage de messagerie électronique et de conversation à ICM s'arrêtent brusquement et aucune tâche n'est soumise par EIM/WIM à ICM. Ce problème peut se produire lorsqu'une règle personnalisée crée un sous-type d'activité que l'EIM/WIM ne peut pas gérer.

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCtc79135](#) (clients [enregistrés](#) uniquement).

Solution

Comme solution de contournement, le courrier électronique problématique doit être déplacé vers la file d'attente des exceptions, puis le service d'affectation des agents externes (EAAS) doit être redémarré.

Problème

Avec Cisco Collaboration Server (CCS) intégré à ICM, les demandes de discussion ICM sont bloquées dans la file d'attente ICM.

Ce problème est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCsh12194](#) (clients [enregistrés](#) uniquement).

Solution

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que la demande de discussion envoie toutes les entrées requises au CCS, comme indiqué dans la [version 5.0 de Cisco Collaboration Server : Guide d'administration](#).

Problèmes identifiés

- [CSCtj18283](#) (clients [enregistrés](#) uniquement) : *l'état de l'agent s'affiche comme Inconnu dans la fenêtre de conversation pour les agents mobiles*
- [CSCtk47955](#) (clients [enregistrés](#) uniquement) : *l'appel vocal est acheminé vers un agent de conversation lorsqu'il est en conversation*

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)