

# ليك وعمة شردللة كشم فاشك تسأ UCCE: اهال صإو ICM

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [مشكلات معروفة](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يحول برنامج (Cisco Intelligent Contact Management (ICM مؤسسة تقليدية لمراكز الاتصال إلى مركز اتصال للوسائط المتعددة. نظرا لتصميمه لتوسيع خيارات التفاعل مع العملاء، يتيح نظام Cisco للشركة إمكانية دمج قنوات الويب والبريد الإلكتروني والاتصال الخاصة بها في بيئة مدمجة للاتصال بالعملاء.

يوضح هذا المستند كيفية أستكشاف أخطاء دردشة وكيل ICM وإصلاحها.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco Unified ICM Enterprise Edition
- خادم التعاون من Cisco

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدار x.5 من Cisco Unified ICM Enterprise Edition والإصدارات الأحدث.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## المشكلة

في 4.3(1 Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM)، يتم إيقاف طلبات توجيه البريد الإلكتروني والمحادثة إلى ICM بشكل مفاجئ، ولا يتم إرسال أية مهام بواسطة EIM/WIM إلى ICM. يمكن أن تحدث هذه المشكلة عندما تقوم قاعدة مخصصة بإنشاء نوع فرعي للنشاط يتعذر على EIM/WIM معالجته.

وثقت هذا إصدار ب cisco بق [CSCtc79135](#) id (يسجل زبون فقط).

## الحل

كحل بديل، يجب نقل البريد الإلكتروني المثير للمشاكل إلى قائمة انتظار الاستثناء ثم يجب إعادة تشغيل خدمة تعيين الوكيل الخارجي (EAS).

## المشكلة

مع دمج خادم التعاون (CCS) من Cisco في ICM، تصبح طلبات دردشة ICM عالقة في قائمة انتظار ICM.

وثقت هذا إصدار ب cisco بق [CSCsh12194](#) id (يسجل زبون فقط).

## الحل

in order to حللت هذا إصدار، تأكدت أن الدردشة يرسل طلب كل المدخلات المطلوبة إلى CCS كما ذكر في [إل cisco تعاون نادل 5.0: إدارة مرشد.](#)

## مشكلات معروفة

- [CSCtj18283](#) (العملاء المسجلون فقط) — تظهر حالة الوكيل كغير معروف في نافذة Chat لعملاء الأجهزة المحمولة
- [CSCtk47955](#) (العملاء المسجلون فقط) — يتم توجيه المكالمات الصوتية إلى وكيل دردشة عندما يكون في نشاط دردشة

## معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن ت س مل ا ذه Cisco ت مچرت  
م ل اع ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س مل ل م عد و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و  
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ل ا ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س مل ا