

UCCE: Fehlerbehebung beim Chat-Problem mit dem ICM-Agent

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Bekannte Probleme](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Die Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-Software verwandelt ein herkömmliches Callcenter-Unternehmen in ein Multimedia-Contact Center. Das System von Cisco wurde entwickelt, um die Optionen für die Kundeninteraktion zu erweitern und ermöglicht es Unternehmen, ihre Web-, E-Mail- und Telefonie-Kanäle in eine integrierte Kundenkontaksumgebung zu konsolidieren.

Dieses Dokument beschreibt, wie Sie Probleme mit dem ICM-Support-Team beheben können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified ICM Enterprise Edition
- Cisco Collaboration-Server

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unified ICM Enterprise Edition 5.x und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten

Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Problem

In Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM) 4.3(1) werden E-Mail- und Chat-Routinganfragen an ICM abrupt beendet, und keine Aufgaben werden von EIM/WIM an ICM übermittelt. Dieses Problem kann auftreten, wenn durch eine benutzerdefinierte Regel ein Aktivitätsinstyp erstellt wird, den EIM/WIM nicht verarbeiten kann.

Dieses Problem wird durch die Cisco Bug ID [CSCtc79135](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Lösung

Als Problemumgehung sollte die problematische E-Mail in die Ausnahmewarteschlange gestellt und anschließend der External Agent Assignment Service (EAAS) neu gestartet werden.

Problem

Wenn Cisco Collaboration Server (CCS) in ICM integriert ist, bleiben die ICM-Chat-Anfragen in der ICM-Warteschlange hängen.

Dieses Problem wird durch die Cisco Bug ID [CSCsh12194](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Lösung

Um dieses Problem zu beheben, stellen Sie sicher, dass die Chat-Anfrage alle erforderlichen Eingaben an den CCS sendet, wie in [Cisco Collaboration Server 5.0](#) erwähnt: [Administrationsleitfaden](#).

Bekannte Probleme

- [CSCtj18283](#) (nur [registrierte](#) Kunden) — *Agentenstatus wird im Chat-Fenster für mobile Agenten als unbekannt angezeigt*
- [CSCtk47955](#) (nur [registrierte](#) Kunden) — *Sprachanrufe werden an einen Chat-Agenten weitergeleitet, wenn er in der Chataktivität ist.*

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)