

Solucionar problemas de idioma do ICM

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Falha nos hotfixes dependentes do idioma do ICM com erro](#)

[Solução](#)

[O nome do agente aparece distorcido em determinados idiomas no Agent Explorer](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

Este documento descreve como solucionar alguns dos problemas que ocorrem com o idioma em um ambiente do Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise Edition.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM 4.x/7.x
- Editor de Registro da Microsoft

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas no ICM Enterprise Edition versão 4.6.2 e posterior.

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](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

Falha nos hotfixes dependentes do idioma do ICM com erro

Quando você aplica hotfixes dependentes do idioma do ICM, esta mensagem é exibida:

Note: Hotfix contain localize file. Hotfix will be applied based on localize language.
status: Hotfix not localize for this language (Not Install)

Consulte o bug da Cisco ID [CSCma22952](#) (somente clientes [registrados](#)) para obter mais informações.

Solução

Ao aplicar hotfixes ICM para a versão em inglês, você deve definir os valores Idioma e Idioma local no Registro do Microsoft Windows como Inglês (Americano) e Uenu, respectivamente.

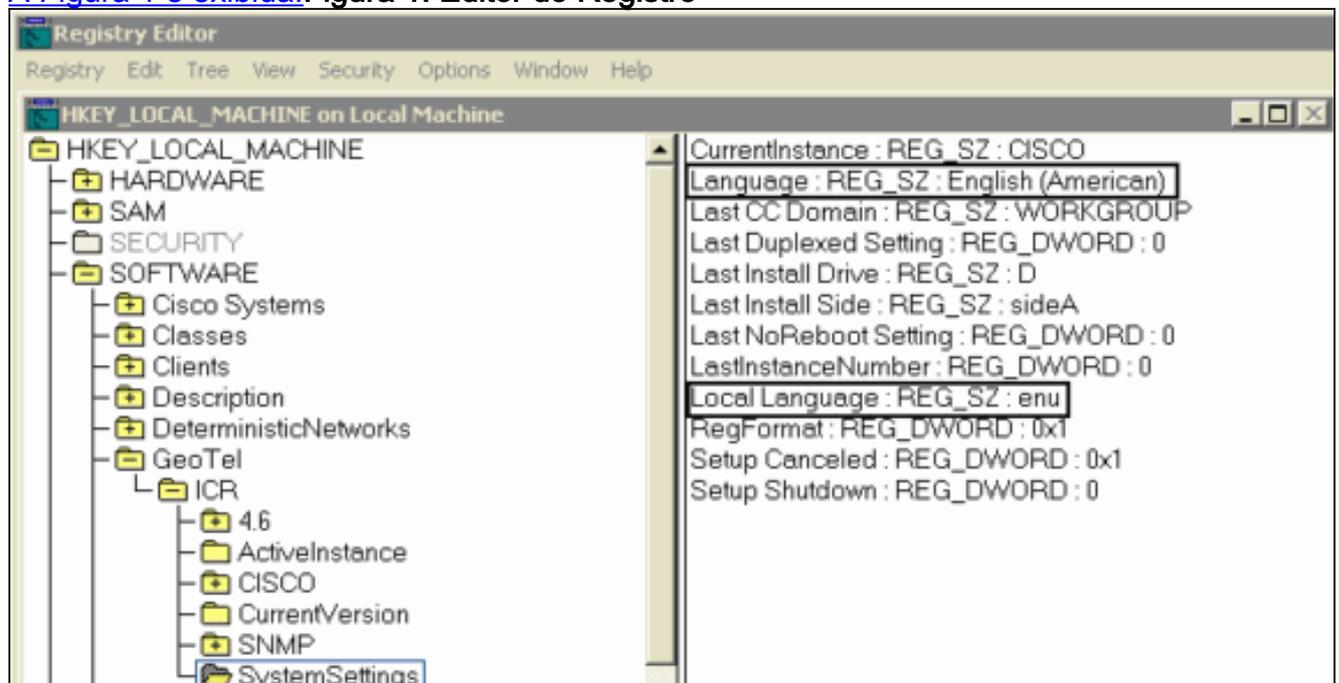
Observação: neste documento, inglês (americano) e enu são as seleções a serem feitas. Se você trabalhar em outro idioma, defina os valores de Idioma e Idioma local de acordo.

Para editar o Registro do Windows, siga este procedimento:

1. Na barra de tarefas, escolha **Iniciar > Executar**.
2. Na caixa de diálogo **Executar**, digite **regedt32**.
3. Escolha **HKEY_LOCAL_MACHINE**.
4. Navegue até esta chave do registro:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\SystemSettings

[A Figura 1 é exibida.](#) **Figura 1: Editor do Registro**



Observação: para o ICM versão 5.x ou posterior, a chave do registro diz:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\SystemSettings

5. Defina o valor Language (Idioma) como **English (American)**.
6. Defina o valor Local Language (Idioma local) como **enu**. **Nota:** Se não existir um valor de registro de cadeia (Idioma ou Idioma Local), tem de adicioná-lo.

Depois de alterar o registro, você pode aplicar com êxito os hotfixes ICM dependentes de inglês.

O nome do agente aparece distorcido em determinados idiomas no Agent Explorer

Quando essas etapas são concluídas, o nome do agente aparece distorcido no explorador do agente.

1. Em **Iniciar > Executar**, digite **charmap** para exibir o Mapa de Caracteres e selecione o caractere **Ã**. Entendido.
2. Abra o Agent Explorer e, no campo **Nome**, cole o caractere copiado e **salve-o**.

Solução

A solução alternativa no SQL 2005 é criar **AutoAnsiToOem** em **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\MSSQLServer\Client\DB-Lib** com o valor definido como **ON**.

Consulte Cisco Bug ID [CSCsx42459](#) (somente clientes [registrados](#)) para obter uma possível correção.

Informações Relacionadas

- [Instalação de Atualizações/Correções de Segurança da Microsoft em servidores do Contact Center/ICM](#)
- [Dicas de solução de problemas para Unified ICM/CCE e Hosted](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)