

# UCCE: Risoluzione dei problemi relativi alla chat dell'agente ICM

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problemi noti](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

Il software Cisco Intelligent Contact Management (ICM) trasforma un call center tradizionale in un contact center multimediale. Progettato per espandere le opzioni di interazione con i clienti, il sistema Cisco consente alle aziende di consolidare i propri canali Web, di posta elettronica e di telefonia in un ambiente integrato per i contatti con i clienti.

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla chat dell'agente ICM.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified ICM Enterprise Edition
- Cisco Collaboration Server

### [Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco Unified ICM Enterprise Edition versione 5.x e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## [Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## [Problema](#)

In Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (EIM/WIM) 4.3(1), le richieste di routing di posta elettronica e chat a ICM si arrestano bruscamente e nessuna attività viene inviata da EIM/WIM a ICM. Questo problema può verificarsi quando una regola personalizzata crea un sottotipo di attività che EIM/WIM non è in grado di gestire.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCtc79135](#) (solo utenti [registrati](#)).

## [Soluzione](#)

Per risolvere il problema, spostare l'e-mail nella coda delle eccezioni e riavviare il Servizio assegnazione agenti esterni (EAAS).

## [Problema](#)

Con Cisco Collaboration Server (CCS) integrato con ICM, le richieste di chat ICM rimangono bloccate nella coda ICM.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCsh12194](#) (solo utenti [registrati](#)).

## [Soluzione](#)

Per risolvere il problema, verificare che la richiesta di chat invii tutti gli input richiesti a CCS, come indicato in [Cisco Collaboration Server 5.0: Guida all'amministrazione](#).

## [Problemi noti](#)

- [CSCtj18283](#) (solo utenti [registrati](#)) — *Lo stato dell'agente viene visualizzato come Sconosciuto nella finestra Chat per gli agenti mobili*
- [CSCtk47955](#) (solo utenti [registrati](#)) — *La chiamata vocale viene instradata a un agente di chat quando è in attività di chat*

## [Informazioni correlate](#)

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)