

UCCE : ICM エージェントのチャットの問題の トラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[既知の問題](#)

[関連情報](#)

[概要](#)

Cisco Intelligent Contact Management(ICM)ソフトウェアは、従来のコールセンターエンタープライズをマルチメディアコンタクトセンターに変革します。シスコのシステムは、カスタマーインタラクションのオプションを拡張するように設計されているため、企業は自社のWeb、電子メール、およびテレフォニーチャネルを統合されたカスタマーコンタクト環境に統合できます。

このドキュメントでは、ICM エージェント チャットの問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified ICM Enterprise Edition
- Cisco Collaboration Server

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、Cisco Unified ICM Enterprise Editionバージョン5.x以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド

キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[問題](#)

Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager(EIM/WIM)4.3(1)では、ICMへの電子メールおよびチャットルーティング要求が突然停止し、EIM/WIMからICMにタスクが送信されません。この問題は、カスタムルールがEIM/WIMで処理できないアクティビティサブタイプを作成するときに発生する可能性があります。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCtc79135\(登録ユーザ専用\)](#)に記載されています。

[解決方法](#)

回避策として、問題のある電子メールを例外キューに移動してから、外部エージェント割り当てサービス(EAAS)を再起動する必要があります。

[問題](#)

ICMに統合されたCisco Collaboration Server(CCS)では、ICMチャット要求がICMキューに留まります。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsh12194\(登録ユーザ専用\)](#)に記載されています。

[解決方法](#)

この問題を解決するには、[Cisco Collaboration Server 5.0で説明されているように、チャットリクエストが必要なすべての入力をCCSに送信することを確認します。アドミニストレーションガイド](#)。

[既知の問題](#)

- [CSCtj18283\(登録ユーザ専用\)](#):モバイルエージェントのチャットウィンドウで、エージェントのステータスがUnknownと表示される
- [CSCtk47955\(登録ユーザ専用\)](#):チャットアクティビティ中に音声コールがチャットエージェントにルーティングされる

[関連情報](#)

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)