

El Supervisor de escritorio visualiza el “N/A” para las estadísticas del grupo de capacidades

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Síntoma](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica porqué <N/A> aparece en la sección de las habilidades con el Supervisor de escritorio de Cisco.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Funcionalidad de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Comunicación de redes
- Conocimiento sobre el funcionamiento del Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 o posterior del Cisco ICM
- Versión 4.2 o posterior del Cisco Agent Desktop

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

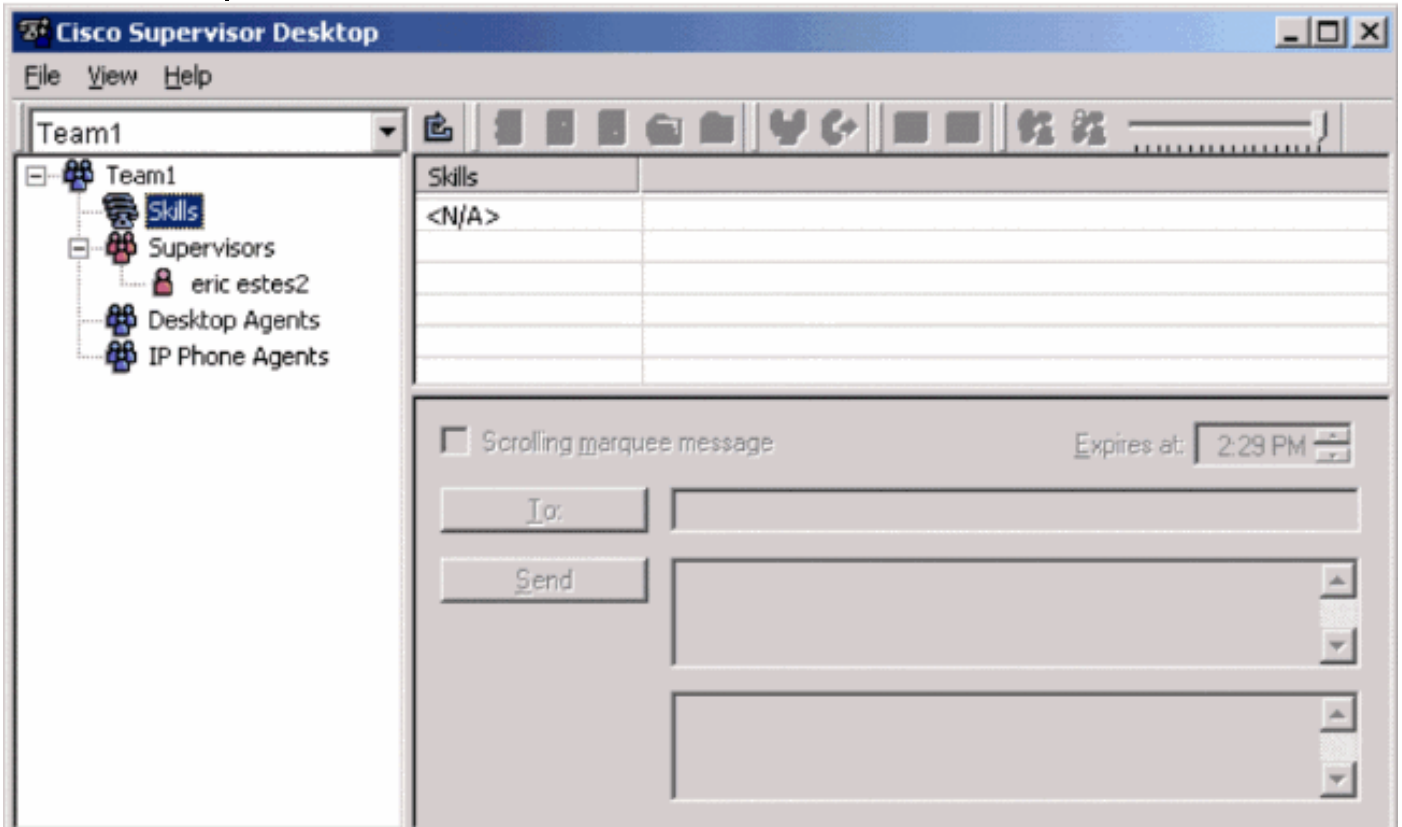
[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Síntoma

Cuando usted intenta visualizar las estadísticas de las habilidades, no se visualiza ningunos datos para cada grupo de capacidades cuando las **habilidades** se seleccionan en el panel Team View con el Supervisor de escritorio de Cisco. Bajo **habilidades** coloque en la ventana de visualización de datos, él muestra el N/A.

Cuadro 1 — Supervisor de escritorio de Cisco



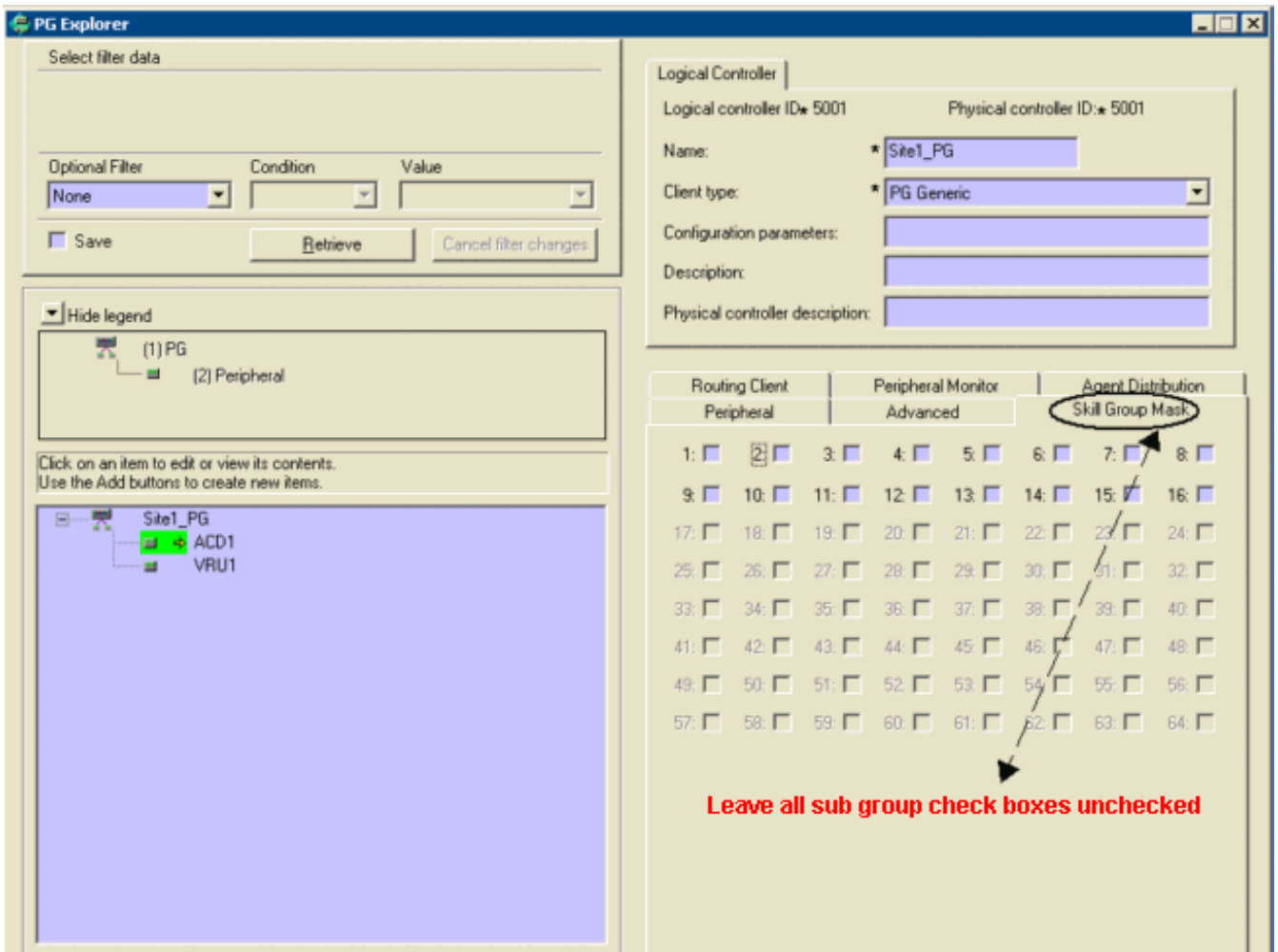
En condiciones normales, la Data View (Vista de datos) muestra estadísticas para cada grupo de capacidades para el día actual, comenzando en la medianoche. Las estadísticas se restauran automáticamente cada cinco segundos.

Solución

La discordancia del envío a cola de llamada y la configuración del Cisco ICM Peripheral Gateway (PG) causan este problema. Las reglas son:

- Si las llamadas se hacen cola a un grupo de capacidades bajo, ningunos grupos de la habilidad secundaria pueden ser configurados.
- Si un grupo de capacidades tiene los grupos de la habilidad secundaria configurados, las llamadas no se pueden hacer cola al grupo de capacidades bajo.

Cuadro 2 — Explorador PG



Si las llamadas se hacen cola al grupo de capacidades bajo y los grupos se configura de la habilidad secundaria, el mensaje N/A aparece. Si las llamadas se hacen cola a los grupos de la habilidad secundaria, y los grupos se configura de la habilidad secundaria, sólo las llamadas hechas cola al subgrupo primario están señaladas.

Nota: Los agentes se deben asignar al grupo de capacidades bajo para que el supervisor vea los datos de habilidades para un equipo en el Supervisor de escritorio.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)