

# Incapaz de localizar los datos después de la llamada del trabajo para el Avaya Definity g3

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

La grabación de detalle de terminación de llamada contiene la información sobre cómo una llamada se maneja en un periférico. Este documento discute por qué los datos después de la llamada del trabajo no aparecen de la variable de tiempo de trabajo en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del ICM
- Editor de registro de Windows (**regedt32**)

### [Componentes Utilizados](#)

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

- ICM 4.6.2 y posterior

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antecedentes

El WorkTime es la cantidad acumulativa de segundos del WorkTime después de la llamada asociados a la llamada. El trabajo después de la llamada incluye las actividades del posterior a la llamada por ejemplo, la finalización de trámites o la consulta con los socios. El WorkTime es un tiempo de llamada completado, no un rato del estado de agente.

El WorkTime le permite para calcular la duración en la tabla y el HandleTimeIn del Termination\_Call\_Detail el servicio y las tablas de ruta ICM.

## Problema

Cuando usted ve la tabla del Termination\_Call\_Detail para un Avaya Definity g3 ACD, los datos después de la llamada del trabajo no aparecen en la variable de tiempo de trabajo.

## Solución

Este problema ocurre debido a un problema de configuración. Uno o más de estos valores de registro pueden ser incorrectos en el gateway periférica de Cisco (PG):

- Trayecto de registro: Versión de ICM 4.6.x y

anterior: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\PG\CurrentVersion\PIMS\

Version de ICM 5.x y

posterior: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\

<PGNum>\PG\CurrentVersion\PIMS\Nota: Estas claves aparecen sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

- Valores de registro a verificar:

**Nota:** Complete un ciclo los servicios PG después de que usted realice cualquier cambio.

Junto con la modificación de la clave de registro, usted debe fijar /monitoragent n como el parámetro de la configuración (véase el [cuadro 1](#)).

Complete estos pasos para fijar el valor requerido en el campo de los parámetros de la configuración:

1. Haga clic **Start > Programs > Admin Workstation > administrador de configuración ICM**. El menú del administrador de configuración aparece.
2. Seleccione las **herramientas > al explorador equipa > explorador PG**. La ventana del Explorador PG aparece.
3. Seleccione el DEFINITY ACD del Avaya.
4. Teclee /monitoragent n en el campo de los parámetros de la configuración. **Cuadro 1 – Fije los parámetros de la configuración a través del explorador PG**

Name:	* Definity_PG
Client type:	* Definity ECS EAS
Configuration parameters:	/monitoragent n
Description:	
Physical controller description:	
Primary CTI address:	10.10.10.1
Secondary CTI address:	

5. Haga clic en Save (Guardar). Cuando usted especifica este valor para los parámetros de la configuración, el PG monitorea no más a un agente que ha abierto una sesión.

## [Información Relacionada](#)

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