

UCCE: Hora de inicio incorrecta en la unidad de visualización en tiempo real

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Con el Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 7.5, la hora de inicio incorrecta aparece en la unidad de visualización en tiempo real para el Cisco Agent Desktop. Este documento explica cómo resolver problemas este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5(1) 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 TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Problema](#)

Con el Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5, la hora de inicio incorrecta aparece en la unidad de visualización en tiempo real para el Cisco Agent Desktop. Esto ocurre solamente con UCCE 7.5(1) y posterior y cuando usted actualiza de una versión anterior, por ejemplo UCCE 7.2(1).

Solución

Este problema puede suceder cuando fijan al tipo de datos para el informe a **type=2**, que indica un valor de la duración, bastante que **type=3**, que muestra correctamente esta columna como grupo fecha/hora.

Para resolver el problema, cambie esta entrada en el navegador LDAP:

- **Para la visualización del registro de la llamada del agente:** `lcc=Call Center , ou=Application Data, appName=Desktop Reports, sectName=2, keyName=column0.`
Change keyvalue: 'type=2' to 'type=3'
- **Para el registro del estado del agente ACD:** `lcc=Call Center , ou=Application Data, appName=Desktop Reports, sectName=1, keyName=column0.`
Change keyvalue: 'type=2' to 'type=3'

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)