

Los datos del agente en tiempo real e históricos son inasequibles en el IPCC Enterprise

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[El Nombre del sitio del administrador no hace juego el nombre del sitio del distribuidor](#)

[Usted no ha habilitado la información del agente](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica porqué los datos del agente en tiempo real o históricos son inasequibles en un entorno para empresas de Cisco IP Contact Center (IPCC). Este documento también proporciona una Solución posible.

Nota: Este problema puede ocurrir en una nueva instalación o actualización de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 6.0.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del Cisco ICM
- Cisco IPCC

Nota: CRS 3.x y tiene anterior problemas de la compatibilidad con la información en tiempo real adonde se ejecuta solamente con la versión 1.3.1 del Entorno de tiempo de ejecución Java (JRE). Si usted encuentra el mensaje de error usted está utilizando JRE 1.4.x.x. Salga, desinstale JRE 1.4.x.x y instale por favor el JRE1.3.1 cuando usted inicia la información en tiempo real, él puede ser porque el PC del cual usted inicia al cliente en tiempo real de la información tiene un módulo Java con excepción de 1.3.1 instalados. Desinstale la versión existente del JRE del panel de control y reinstale la versión JRE 1.3.1 para resolver este problema.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 6.x del Cisco ICM.

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.

Problema

Después de que usted instale o actualización a ICM 6.x, usted no puede encontrar los datos estadísticos de agentes en tiempo real y los datos del agente históricos.

Causa

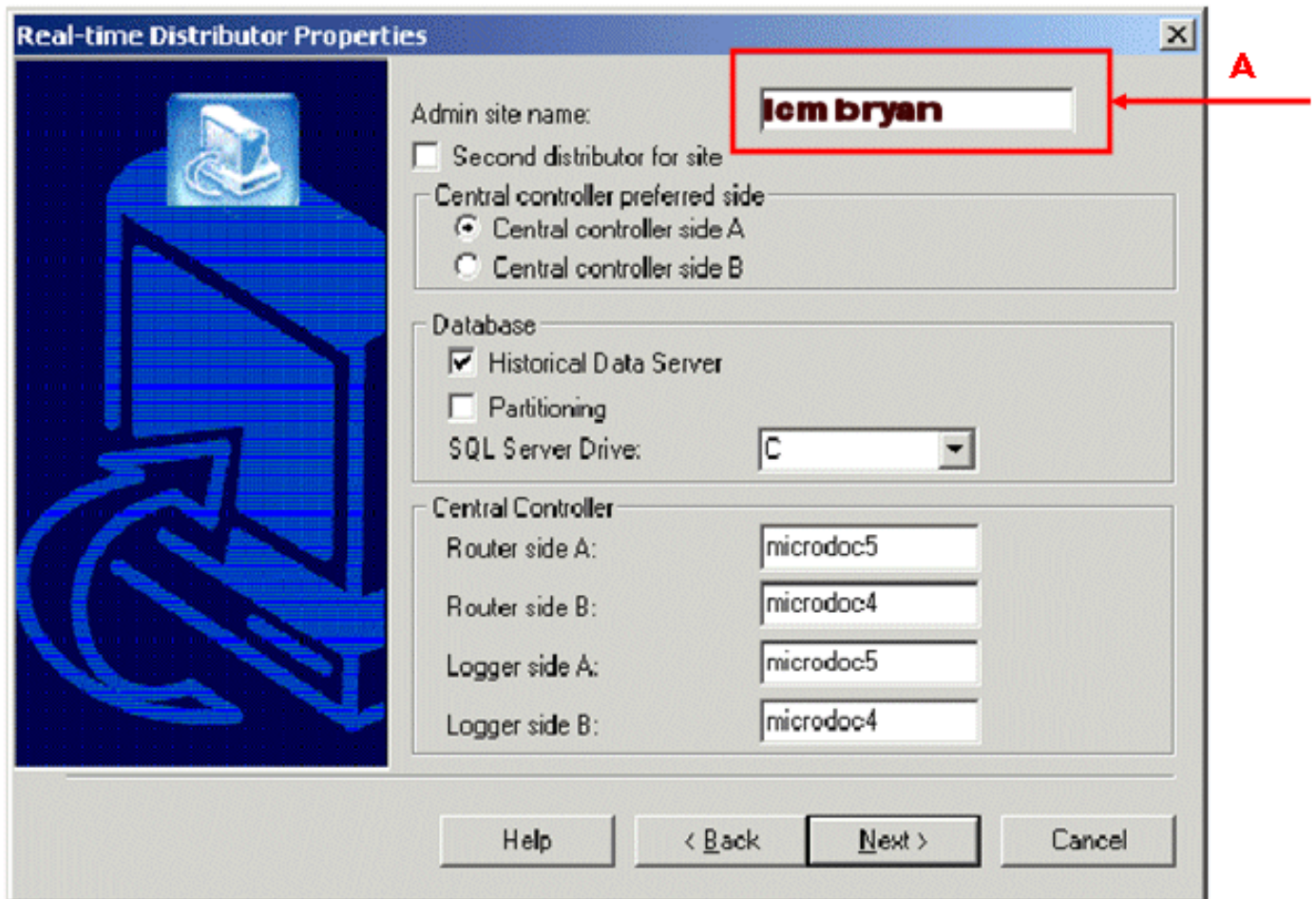
Aquí están las posibles causas de este problema:

- [El Nombre del sitio del administrador no hace juego el nombre del sitio del distribuidor.](#)
- [Usted no ha habilitado la información del agente.](#)

El Nombre del sitio del administrador no hace juego el nombre del sitio del distribuidor

Cuando usted funciona con el programa de configuración del Admin Workstation (AW), usted necesita configurar las propiedades del Real-Time Distributor. El Nombre del sitio del administrador es una de las propiedades que usted debe configurar para el Real-Time Distributor (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)).

Cuadro 1 – Configure el Nombre del sitio del administrador para el Real-Time Distributor



Usted también necesita configurar el nombre del sitio del distribuidor en el explorador de Peripheral Gateway (PG).

Este problema puede ocurrir si usted ingresa diversos nombres para el sitio Admin y el sitio del distribuidor. En las versiones de ICM anterior que 6.x, usted no necesita marcar para saber si hay estado coherente del caso entre el Nombre del sitio del administrador y el nombre del sitio del distribuidor. Sin embargo, en ICM 6.x y posterior, estos nombres son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.

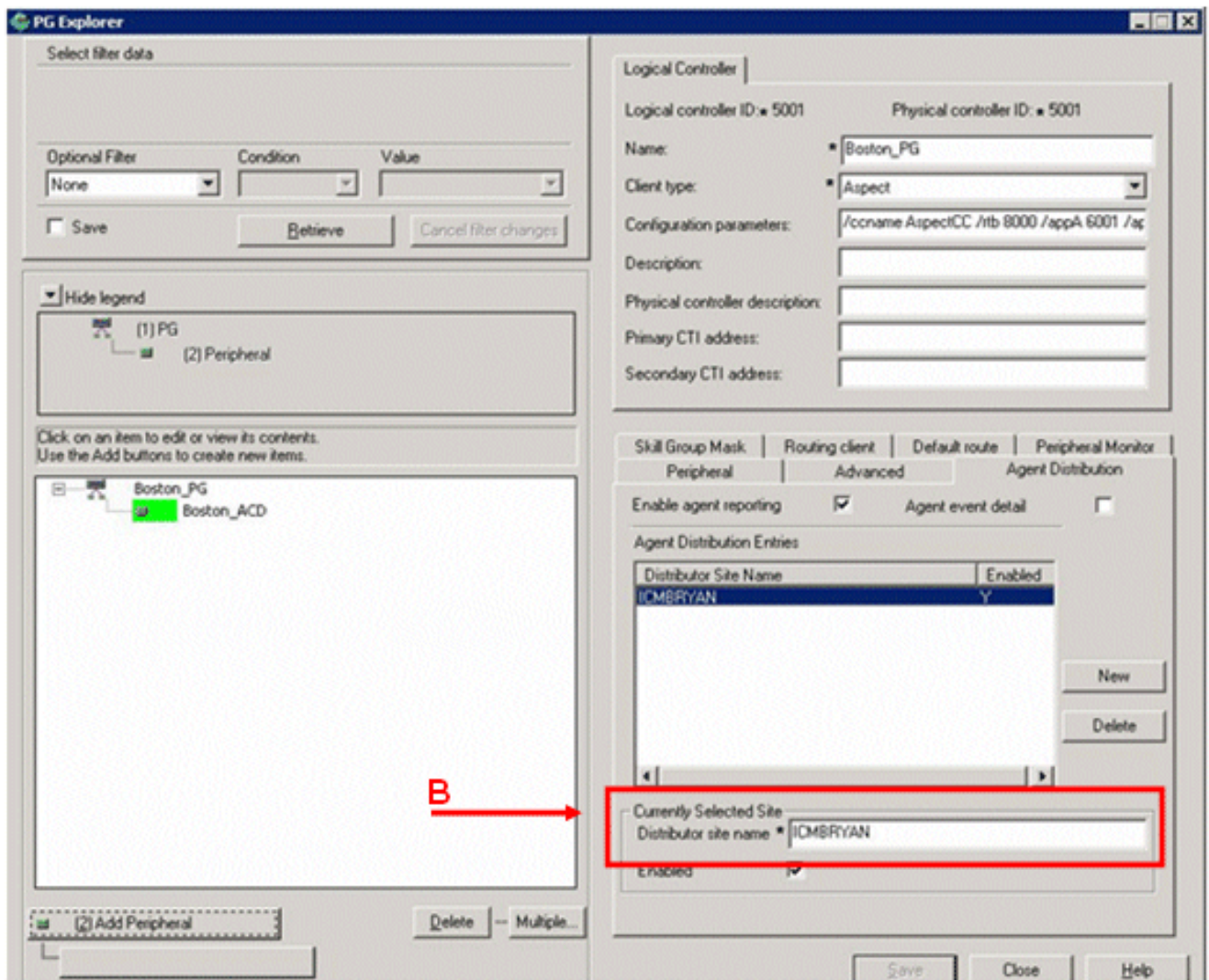
[Usted no ha habilitado la información del agente](#)

Este problema puede también ocurrir cuando usted no habilita la información del agente en el explorador PG.

[Solución](#)

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Elija **Start > Programs > Admin Workstation > administrador de configuración del Cisco ICM**. La ventana de administrador de configuración aparece.
2. Elija el **Configure ICM (Configurar ICM) > Peripherals (Periféricos) > Peripheral (Periférico) > PG Explorer (Explorador PG)**. La ventana del Explorador PG aparece: Cuadro 2 – El explorador PG



3. Haga clic la lengüeta del **Agent Distribution**.
4. Verifique el nombre que aparece en el campo de nombre del sitio del distribuidor en la sección actualmente seleccionada del sitio (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)). Asegúrese de que el nombre sea idéntico al Nombre del sitio del administrador que usted ingresó para el Real-Time Distributor en el cuadro de diálogo de las propiedades del Real-Time Distributor durante la configuración AW (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)). Si el nombre del sitio del distribuidor es diferente, o utiliza un diverso caso, usted debe modificar el nombre para hacer juego el Nombre del sitio del administrador. **Nota:** Si usted necesita cambiar el nombre del sitio del distribuidor, usted debe completar un ciclo el proceso del **rtdist** del distribuidor. El proceso del **rtdist** permite al router para enviar las informaciones en tiempo real.
5. Marque el **permiso casilla de verificación informe de agente**.
6. Click **Save**.
7. Haga clic **cerca de la salida** al explorador PG.

Después de que usted complete este procedimiento, los datos del agente en tiempo real e históricos relevantes pueblan el IPCC.

[Información Relacionada](#)

- [Códigos de error de las aplicaciones de respuesta Respuesta del cliente de Cisco 2.2\(5\)](#)
- [Diagnosticando y corrigiendo los problemas de Cisco CRA](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)