

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 activado 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 de la empresa del Centro de contacto IP (IPCC) de Cisco. Este documento también proporciona a una Solución posible.

Nota: Este problema puede ocurrir en una nueva instalación o mejora de la Administración del contacto inteligente de Cisco (ICM) 6.0.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del ICM de Cisco
- Cisco IPCC

Nota: El 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 lanza la información en tiempo real, él puede ser porque la PC de la cual usted lanza al cliente en tiempo real de la información tiene un enchufe de Javas con excepción de 1.3.1 instalados. Desinstale la versión existente de 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 de ICM 6.x de Cisco.

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 mejore a ICM 6.x, usted no puede encontrar las estadísticas en tiempo real del agente y los datos del agente históricos.

Causa

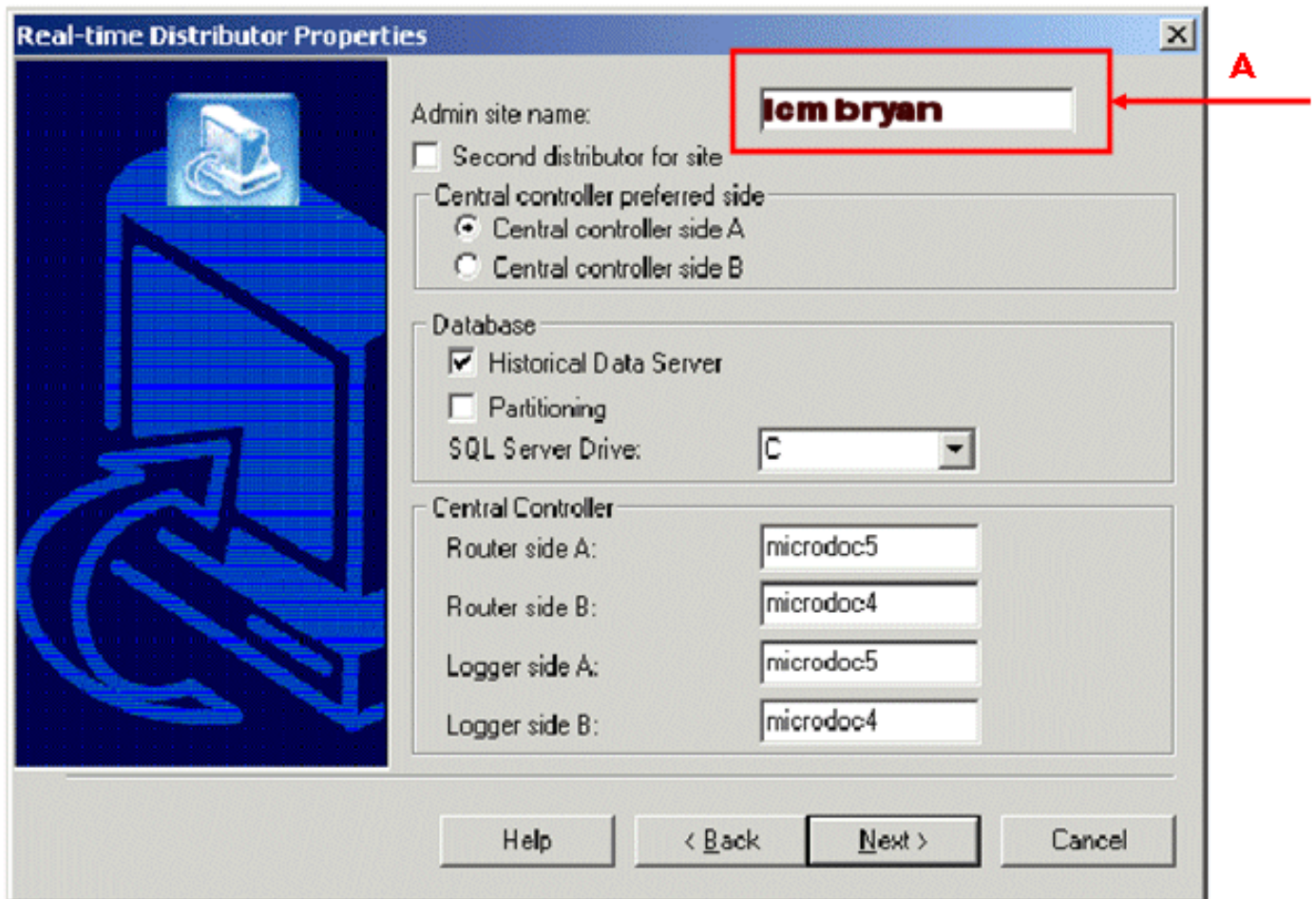
Aquí están las posibles causas de este problema:

- [El Nombre del sitio del administrador no hace juego el nombre del sitio del distribuidor.](#)
- [Usted no ha activado 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 puesto de trabajo Admin (AW), usted necesita configurar las propiedades en tiempo real del distribuidor. El Nombre del sitio del administrador es una de las propiedades que usted debe configurar para el distribuidor en tiempo real (véase la flecha A en el [cuadro 1](#)).

Cuadro 1 – Configure el Nombre del sitio del administrador para el distribuidor en tiempo real



Usted también necesita configurar el nombre del sitio del distribuidor en el explorador del gateway periférico (PÁGINA).

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 controlar 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 más adelante, estos nombres son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.

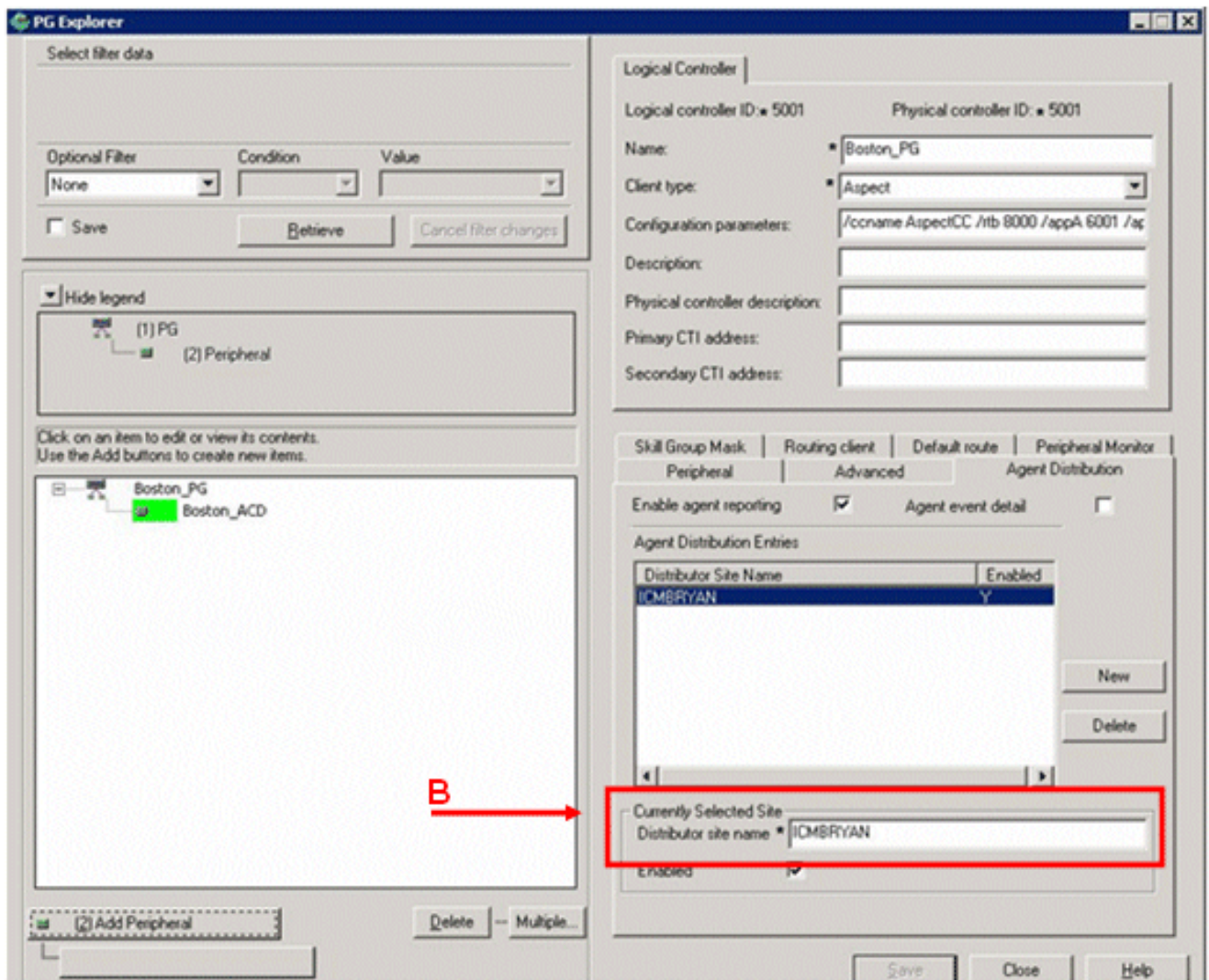
[Usted no ha activado la información del agente](#)

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

[Solución](#)

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Elija **Start > Programs > puesto de trabajo ICM Admin de Cisco > encargado de la configuración**. La ventana de administrador de la 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 el **Agent Distribution** cuadro.
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 distribuidor en tiempo real en el cuadro de diálogo en tiempo real de las propiedades del distribuidor durante la disposición 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 enviar las informaciones en tiempo real.
5. Controle 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 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](#)