

Supervisor Desktop affiche « N/A » pour les statistiques de groupes de compétences

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Symptôme](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique pourquoi <N/A> apparaît dans la section de qualifications avec le Cisco Supervisor Desktop.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctionnalité de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Fond de réseau
- Connaissances pratiques de Cisco Agent Desktop

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 ou ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 4.2 ou ultérieures de Cisco Agent Desktop

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Symptôme

Quand vous essayez d'afficher les statistiques de qualifications, aucune donnée n'est affichée pour chaque groupe de compétences quand des **qualifications** est sélectionnées dans le volet affichage de l'équipe avec le Cisco Supervisor Desktop. Sous les **qualifications** mettez en place dans la fenêtre d'affichage des données, il affiche le `NON APPLICABLE`.

Figure 1 — Cisco Supervisor Desktop

Le dans des conditions normales, l'affichage des données affiche des statistiques pour chaque groupe de compétences pour le jour en cours, commençant à minuit. Les statistiques sont automatiquement régénérées toutes les cinq secondes.

Solution

La non-concordance de la Mise en file d'attente d'appel et la configuration de Passerelle d'accès aux périphériques Cisco ICM (PAGE) posent ce problème. Les règles sont :

- Si des appels sont alignés à un groupe de compétences de base, aucun groupe de sous-compétences ne peut être configuré.
- Si un groupe de compétences fait configurer des groupes de sous-compétences, des appels ne peuvent pas être alignés au groupe de compétences de base.**Figure 2 — Explorateur de PAGE**

Si des appels sont alignés au groupe de compétences de base et des groupes de sous-compétences sont configurés, le message `NON-DÉTERMINÉ` apparaît. Si des appels sont alignés aux groupes de sous-compétences, et des groupes de sous-compétences sont configurés, seulement les appels alignés au sous-groupe primaire sont signalés.

Remarque: Des agents doivent être assignés au groupe de compétences de base pour que le superviseur visualise les données de compétence pour une équipe dans Supervisor Desktop.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)