

Impossible de repérer les données de travail après appel pour Avaya Definity G3

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

L'article mouvement d'appel d'arrêt contient des informations sur la façon dont un appel est traité à un périphérique. Ce document discute pourquoi les données de travail après appel n'apparaissent pas de la variable de temps de travail dans un environnement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration missile aux performances améliorées
- Windows Registry Editor (**regedt32**)

[Composants utilisés](#)

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

- Missile aux performances améliorées 4.6.2 et plus tard

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](#).

Informations générales

Le temps de travail est le nombre cumulatif de secondes de durée de travail post-appel associées avec l'appel. Le travail après appel inclut des activités d'après appel par exemple, la fin des écritures ou la consultation avec des associés. Le temps de travail est un temps d'appel terminé, pas un temps d'état de l'agent.

Le temps de travail te permet de calculer la durée dans la table et le HandleTimeIn de Termination_Call_Detail le service ICM et les tables de routage.

Problème

Quand vous visualisez la table de Termination_Call_Detail pour un Avaya Definity G3 ACD, les données de travail après appel n'apparaissent pas dans la variable de temps de travail.

Solution

Cette question se produit en raison d'un problème de configuration. Un ou plusieurs de ces valeurs de registre peuvent être incorrectes sur la passerelle d'accès aux périphériques de Cisco (PAGE) :

- Chemin de registre :Version 4.6.x et antérieures
:HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\Version 5.x et ultérieures
améliorées :HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM**Remarque:** Ces clés apparaissent au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.
- Valeurs de registre à vérifier :

Remarque: Faites un cycle les services de PAGE après que vous apportiez toutes les modifications.

Avec la modification de clé de registre, vous devez placer /monitoragent n comme paramètre de configuration (voir le [schéma 1](#)).

Terminez-vous ces étapes afin de placer la valeur requise dans le domaine de paramètres de configuration :

1. **Le début de clic > programme > poste de travail > Configuration Manager d'administrateur ICM.**Le menu de Configuration Manager apparaît.
2. **Les outils > l'explorateur choisis usine > explorateur de PAGE.**La fenêtre d'explorateur de PAGE apparaît.
3. Avaya choisi DEFINITY ACD.
4. Type /monitoragent n dans le domaine de paramètres de configuration.**Figure 1 – Placez les**

paramètres de configuration par l'explorateur de PAGE

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. Cliquez sur **Save**. Quand vous spécifiez cette valeur pour des paramètres de configuration, la PAGE ne surveille plus un agent qui a ouvert une session.

Informations connexes

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