

Supervisor Desktop で、スキル グループ統計情報に「N/A」と表示される

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[症状](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

<N/A> Cisco スーパーバイザ デスクトップとの Skills セクションになぜ現われるかこの資料に説明されています。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 機能性
- ネットワーキング バックグラウンド
- Cisco Agent Desktop の実際上の知識

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Cisco Agent Desktop バージョン 4.2 または それ 以降

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

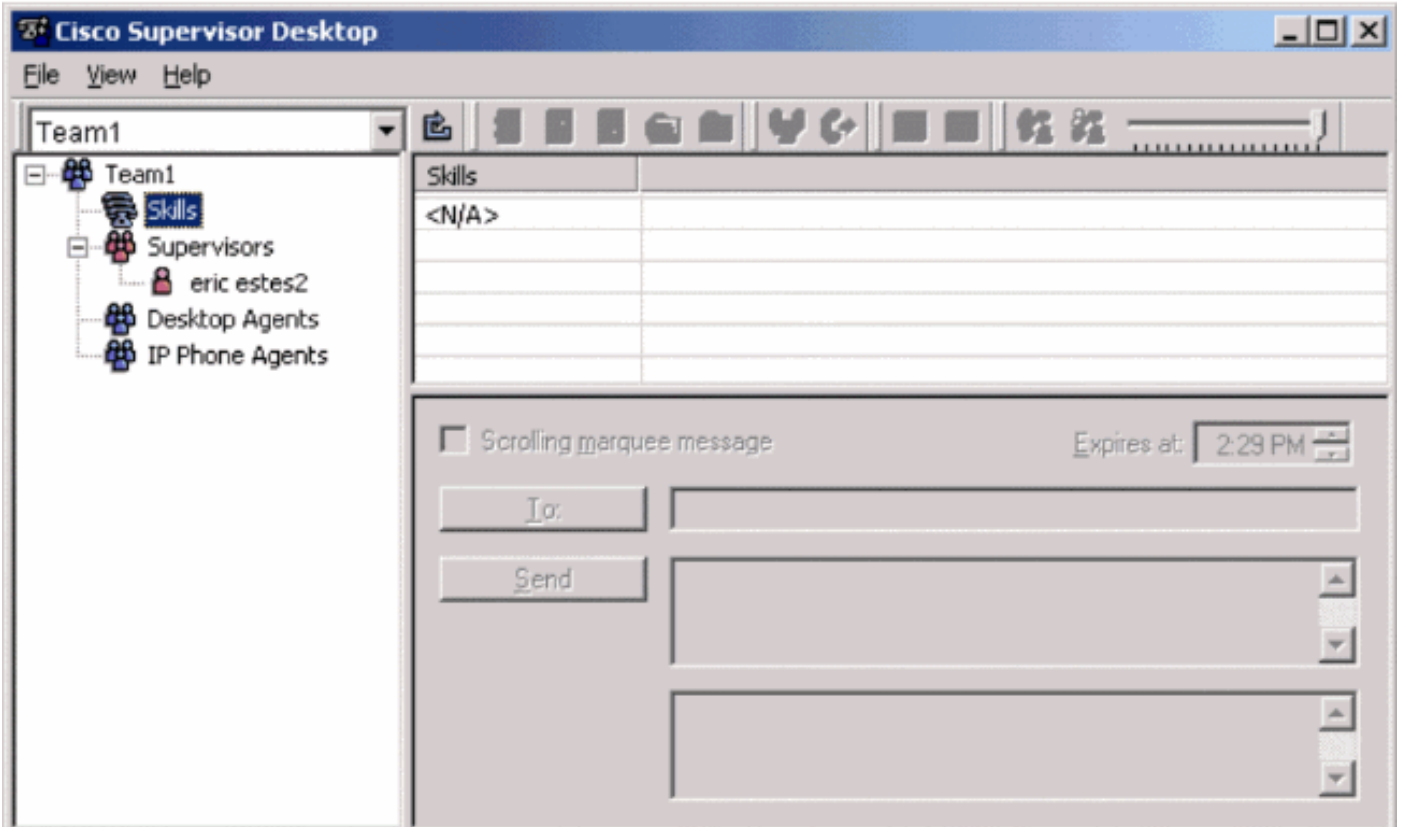
[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

症状

スキル統計情報を表示することを試みる時データは各スキルグループのためにスキルが Cisco スーパーバイザ デスクトップが付いている (Team View) ウィンドウで選択されるとき表示されません。 [Data View] ウィンドウの Skills フィールドの下で、それは N/A. 示します

図 1 — Cisco スーパーバイザ デスクトップ



通常の状態、データ ビューは深夜で開始している現在の日付の各スキルグループのための統計情報を表示します。統計情報は自動的に 5 秒毎にリフレッシュされます。

解決策

コール キューイングのミスマッチおよび Cisco ICM Peripheral ゲートウェイ (PG) 設定はこの問題を引き起こします。ルールは次のとおりです:

- コールが基礎スキルグループにキューに入る場合、sub-skill グループは設定することができません。
- スキルグループが sub-skill グループに設定してもらった場合コールは基礎スキルグループにキューに入れることができません。図 2 — PG エクスプローラ

コールが基礎スキルグループにキューに入り、sub-skill がグループ設定されれば、N/A メッセージが現れます。コールが sub-skill グループにキューに入る、および sub-skill がグループ設定されれば場合、プライマリ小群にキューに入るコールだけが報告されます。

注: エージェントは基礎スキルグループに割り当てるスーパーバイザがスーパーバイザ デスクトップのチームのためのスキルデータを表示することができるように必要があります。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)