

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

[概要](#)

[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](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Supervisor Desktop で、「Skills」セクションに <N/A> が表示される理由について説明します。

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) の機能
- ネットワーキングに関する経験
- Cisco Agent Desktop の実務知識

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 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。

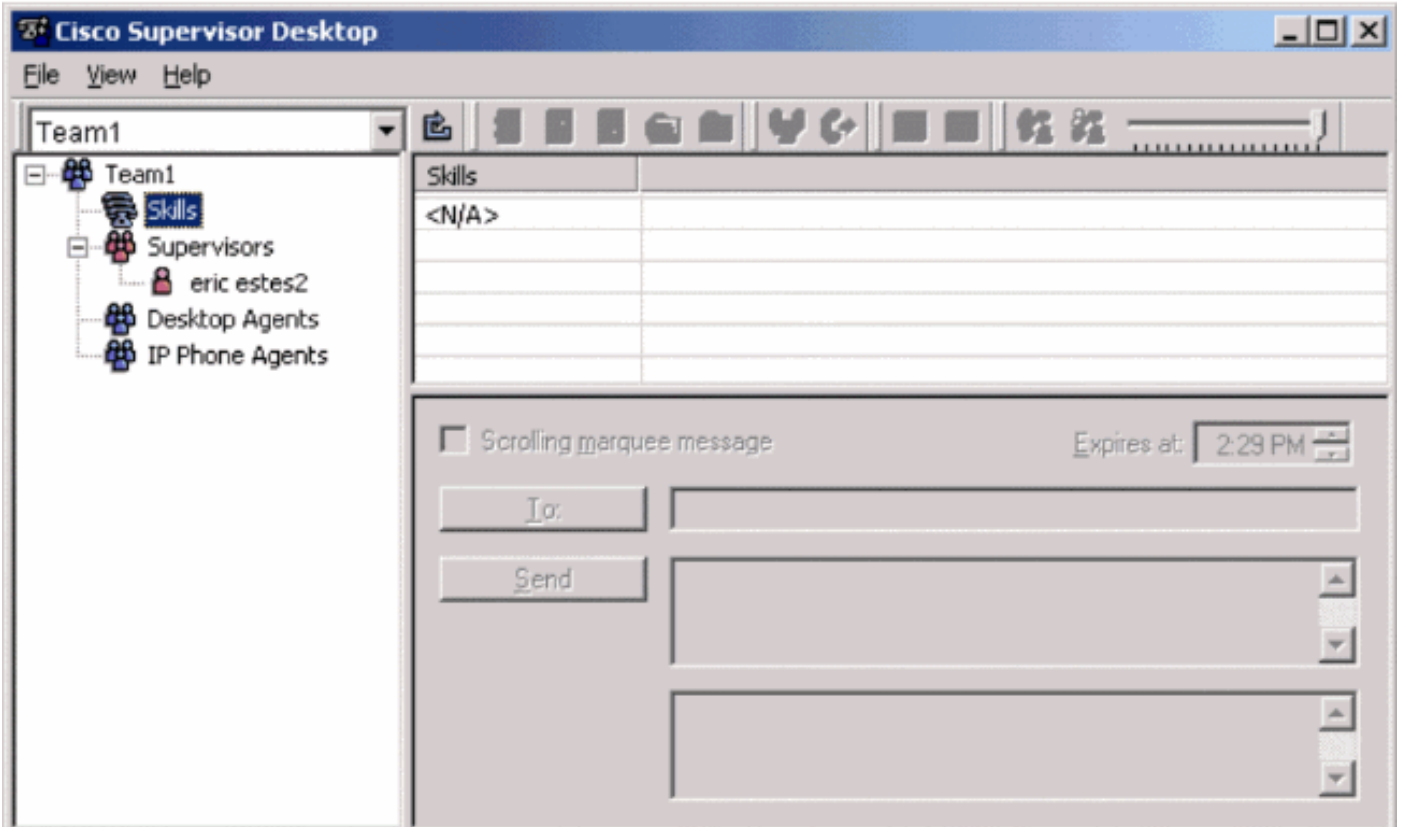
表記法

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

Cisco Supervisor Desktop を使用して、[Team View] ペインで [Skills] を選択すると、スキルの統計を表示しようとしてもスキルグループごとにデータが表示されません。[Data View] ウィンドウの [Skills] フィールドには N/A と表示されます。

図 1 — Cisco Supervisor Desktop



通常、データビューには、深夜 0 時に始まる現在の日付に関して、各スキルグループの統計が表示されます。統計は 5 秒ごとに自動更新されます。

解決策

コールキューイングと Cisco ICM Peripheral Gateway (PG) の設定の不一致がこの問題の原因です。ルールは次のとおりです。

- コールをベーススキルグループのキューに入れる場合は、サブスキルグループを設定できません。
- サブスキルグループを持つようにスキルグループが設定されている場合は、そのベーススキルグループのキューにコールを入れることはできません。図 2 — PG Explorer

The screenshot shows the PG Explorer application window. On the left, there is a 'Select filter data' section with 'Optional Filter' set to 'None'. Below it is a tree view showing '(1) PG' and '(2) Peripheral'. The main area displays a tree view for 'Site1_PG' with sub-items 'ACD1' and 'VRU1'. On the right, the 'Logical Controller' section shows 'Logical controller ID: 5001' and 'Physical controller ID: 5001'. The 'Name' is 'Site1_PG' and 'Client type' is 'PG Generic'. Below this is a grid for 'Agent Distribution Skill Group Mask' with columns for 'Routing Client Peripheral' and 'Peripheral Monitor Advanced'. The grid contains checkboxes for 64 items. A red arrow points to checkbox 7, which is checked, and a red text box below the grid says 'Leave all sub group check boxes unchecked'.

コールをベース スキル グループのキューに入れ、サブ スキル グループが設定されている場合、N/A メッセージが表示されます。コールをサブ スキル グループのキューに入れ、サブ スキル グループが設定されている場合、プライマリ サブ グループのキューに入れられたコールのみレポートされます。

注: スーパーバイザが Supervisor Desktop でチームのスキル データを表示するには、エージェントをベース スキル グループに割り当てる必要があります。

関連情報

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